Priser

Tillægsprodukter- og Services - Mobil

Alle priser er i DKK ekskl. Moms.

Beskeder	**Oprettelse**	**Abonnement**	**Forbrug**	**Enhed**
Fri SMS	0,00	80,00	0,00	
SMS-kvitteringer	0,00	9,00	Inkl. 500 SMS-kvitteringer Forbrug derudover følger abonnementets takster	
Viderestilling	**Oprettelse**	**Abonnement**	**Forbrug**	**Enhed**
Betinget Viderestilling	0,00	0,00	Gældende minuttakst	Pr. minut
Ubetinget Viderestilling	0,00	16,00	Gældende minuttakst	Pr. minut
Omstilling	0,00	0,00	Gældende minuttakst	Pr. minut
Forbrug	**Oprettelse**	**Abonnement**	**Forbrug**	**Enhed**
Forbrugskontrol	0,00	0,00	0,00	

Udland – TALE	**Oprettelse**	**Abonnement pr. måned**	**Forbrug**	**Enhed**
Udlandszone	0,00	28,00	Se priser på Telenor.dk	Pr. påbegyndt minut
Fri tale til EU*	0,00	99,00	Fri tale og sms til EU	Pr. måned

* Fri tale til EU kan tilkøbes til abonnementerne Business+ 2 GB, Business+ 6 GB, Business+ 12GB, Business+ 24GB samt Business+ 50GB.

TRAVEL TALE

Oprettelse er kr. 0,00 på alle Travel Tale abonnementer. Der takseres pr. påbegyndt minut. Abonnement afregnes pr. måned

Udland - Travel Tale Basic	Kald fra udland til DK*	Modtage samtale
Norden	0,37 kr./min.	0,00 kr./min.
EU	0,37 kr./min.	0,00 kr./min.
Øvrige Europa	4,80 kr./min.	3,20 kr./min.
USA/Canada	5,80 kr./min.	6,80 kr./min.
Verden 1	9,80 kr./min.	9,60 kr./min.
Verden 2	12,80 kr./min.	12,80 kr./min.
Skibe med MCP dækning	5,80 kr./min.	9,00 kr./min.
Udland - Travel Tale Flex Norden/EU	**Kald fra udland til DK***	**Modtage samtale i udland**
Norden/EU, trin 1 (0-75 min.)	19,00 pr. måned	0,00 kr./min.
Norden/EU, trin 2 (76- 150 min.)	49,00 pr. måned	0,00 kr./min.
Norden/EU, trin 3 (151-300 min.)	89,00 pr. måned	0,00 kr./min.
Norden/EU, trin 4 (300 – 600 min.)	159,00 pr. måned	0,00 kr./min.
Norden/EU – udover 600 min.	0,37 kr./min.	0,00 kr./min.
Øvrige Europa	4,80 kr./min.	3,20 kr./min.
USA/Canada	5,80 kr./min.	6,80 kr./min.
Verden 1	9,80 kr./min.	9,60 kr./min.
Verden 2	12,80 kr./min.	12,80 kr./min.
Skibe m. MCP dækning	5,80 kr./min.	9,00 kr./min.

*Tillæg til hjemmeprisplan.
Priser på øvrige opkald som ikke er nævnt ovenfor, fremgår på telenor.dk under Udland.

Udland – DATA	Oprettelse	Abonnement pr. måned	Forbrug	Enhed
Travel Data Basic	0,00	0-29,00	Op til 100 MB i Norden og op til 100 MB i EU for 29 kr. pr. dag	Pr. MB
Travel Data Basic (MBB)	0,00	0-69,00	Op til 200 MB i Norden og op til 200 MB i EU for 69 kr. pr. dag	Pr. MB
Travel Data Flex Norden/EU/USA/Canada	0,00	fra 19,00	0-75 MB: 19 kr. 76-150 MB: 59 kr. 151-300 MB: 99 kr. 301-600 MB: 139 kr. Forbrug efter 600 MB takseres til standard pris.	Pr. MB udover 600 MB
Travel Data Global	0,00	49,00	Norden og EU: 0,033 kr./MB Øvrig Europa: 25 kr./MB USA + Canada: 25 kr./MB Verden 1 og 2: 45 kr./MB MCP: 24 kr./MB	Pr. MB

Diverse	Oprettelse	Abonnement	Forbrug	Enhed
Ekstra Data SIM	0,00	49,00	Gældende datatakst	Gældende dataenhed
Nummerreservation	99,00	0,00		Pr. reservation
Mobil Backup	0,00	7,20	Gældende datatakst	Pr. 10 KB
Spærring	Se priser på Telenor.dk	Se priser på Telenor.dk	Se priser på Telenor.dk	Se priser på Telenor.dk
Frit til Fast	0,00	39,20	48 timers tale	Pr. måned
Erhvervs APN	0,00	5,00		Pr. måned
Fast IP til MBB (Min. Køb er 16 stk.)	500,00	29,00		Pr. måned

Tillægsprodukter- Multiplan

Priser gældende for abonnementerne Business, Basis og Erhverv Standard.
Rabatgivende i henhold til aftale.

Multiplan	**Oprettelse**	**Abonnement**	**Forbrug**	**Enhed**
Adgang til Selvbetjening	0,00	0,00	0,00	
Oprettelse af Lokalnummerplan kortnumre	0,00	0,00	0,00	
Lokalnummerplan (opkald og viderestilling inden for Lokalnummerplan)	0,00	00,00	0,00 0,00 0,00	Pr. minut Opkaldsafgift fra mobil Opkaldsafgift fra fastnet
Spærreplan (inkl. konfiguration) pr. virksomhed	499,00	0,00		
Spærreplan (tom profil) pr. virksomhed	99,00	0,00		
Valgfri Vis Nummer (Abonnement pr. måned pr. bruger)		5,00		
F2M Plus	**Oprettelse**	**Abonnement**	**Forbrug**	**Enhed**
F2M Plus	0,00	49,00	Gældende minuttakst	Pr. minut
Konvertering tilbage til fastnetabonnement pr. nummer	160,00			
Statusplan via internet	**Oprettelse**	**Abonnement**	**Forbrug**	**Enhed**
Statusplan pr. bruger	0,00	5,00		
Statusplan via Nordic Connect	**Oprettelse**	**Abonnement**	**Forbrug**	**Enhed**
Statusplan Nordic Connect	4.000,00	200,00		
Statusplan pr. bruger	0,00	5,00		
Søgeplan	**Oprettelse**	**Abonnement**	**Forbrug**	**Enhed**
Personlig Søgeplan	19,00	29,00	Følger takst for mobil viderestilling	Pr. minut
Søgeplan Basis – op til 5 medlemmer	299,00	119,00	Følger takst for mobil viderestilling	Pr. minut
Søgeplan Lille – op til 10 medlemmer	299,00	319,00	Følger takst for mobil viderestilling	Pr. minut
Søgeplan Stor – op til 25 medlemmer	299,00	519,00	Følger takst for mobil viderestilling	Pr. minut

Telenor Mobilt Omstillingsbord (brugerlicens)	Oprettelse	Abonnement	Forbrug	Enhed
T-MOB Licens 1	0,00	299,00		
T-MOB Licens 2	0,00	598,00		
T-MOB Licens 3	0,00	869,00		
T-MOB Licens 4	0,00	1.099,00		
T-MOB Licens 5	0,00	1.349,00		
T-MOB Licens 10	0,00	2.099,00		
T-MOB Licens 20	0,00	3.599,00		
T-MOB Licens 200	0,00	6.999,00		
Tillæg til Søgeplan og Mobilt Omstillingsbord	**Oprettelse**	**Abonnement**	**Forbrug**	**Enhed**
Velkomsthilsen	19,00	19,00		
Statistik Lille	19,00	69,00		
Statistik Stor	19,00	99,00		
Kømusik	19,00	19,00		
IVRplan	**Oprettelse**	**Abonnement**	**Forbrug**	**Enhed**
IVRplan Lille	299,00	319,00	Gældende minuttakst	Pr. minut
IVRplan Stor	299,00	519,00	Gældende minuttakst	Pr. minut
IVRplan Statistik	19,00	69,00		

Følgende Multiplan-produkter er ikke rabatgivende i henhold til aftale.

2i1 Nummer	**Oprettelse**	**Abonnement**	**Forbrug**	**Enhed**
2i1 Nummer	19,00	29,00	Følger takst for mobil viderestilling	Pr. minut
RenMobil App	**Oprettelse**	**Abonnement**	**Forbrug**	**Enhed**
RenMobil App Basic	0,00	0,00		
RenMobil App Premium	0,00	19,00		
Omstillingsbord Pro & KontaktCenter Pro	**Oprettelse**	**Abonnement**	**Forbrug**	**Enhed**
KontaktCenter Standard oprettelse/uddannelse	15.000,00	0,00		
KontaktCenter Premium oprettelse/uddannelse	Tilbud	0,00		
Telenor hosting grundpakke	0,00	500,00		
KontaktCenter Standard (tillæg grundpakke)	0,00	1.000,00		
KontaktCenter Premium (tillæg KontaktCenter Standard)	0,00	1.000,00		
Kapacitetsopgradering (tillæg pr. bruger når antallet af brugere overstiger 250)	0,00	10,00		
Omstillingsbord Pro (1 licens)	0,00	583,00		
Omstillingsbord Pro (2 licenser)	0,00	1.000,00		
Omstillingsbord Pro (3 licenser)	0,00	1.500,00		
Omstillingsbord Pro (4 licenser)	0,00	2.000,00		
Omstillingsbord Pro (5 licenser)	0,00	2.400,00		
Omstillingsbord Pro (6 licenser)	0,00	2.880,00		
Omstillingsbord Pro (7 licenser)	0,00	3.360,00		
Omstillingsbord Pro (8 licenser)	0,00	3.680,00		
Omstillingsbord Pro (9 licenser)	0,00	4.140,00		
Omstillingsbord Pro (10 licenser)	0,00	4.600,00		
Omstillingsbord Pro (20 licenser)	0,00	9.000,00		
Omstillingsbord Pro (30 licenser)	0,00	12.750,00		
Omstillingsbord Pro (40 licenser)	0,00	16.000,00		
Omstillingsbord Pro (50 licenser)	0,00	18.750,00		
KontaktCenter (1 licens)	0,00	59,00		
KontaktCenter Pro (1 licens)	0,00	205,00		
KontaktCenter Pro (5 licenser)	0,00	1.000,00		
KontaktCenter Pro (10 licenser)	0,00	1.950,00		
KontaktCenter Pro (20 licenser)	0,00	3.800,00		
KontaktCenter Pro (30 licenser)	0,00	5.550,00		
KontaktCenter Pro (40 licenser)	0,00	7.200,00		

KontaktCenter Pro (50 licenser)	0,00	8.750,00		
KontaktCenter Pro (60 licenser)	0,00	10.200,00		
KontaktCenter Pro (70 licenser)	0,00	11.550,00		
KontaktCenter Pro (80 licenser)	0,00	12.800,00		
KontaktCenter Pro (90 licenser)	0,00	13.950,00		
KontaktCenter Pro (100 licenser)	0,00	15.000,00		
Kontorbruger	0,00	19,00		
KontaktCenter Wallboard	0,00	320,00		
KontaktCenter Professionel statistik	0,00	950,00		

Tillægsprodukter- Multiplan

Priser gældende for abonnementerne Business+, Fri+ Business.

Multiplan	**Oprettelse**	**Abonnement**	**Forbrug**	**Enhed**
Adgang til Selvbetjening	0,00	0,00	0,00	
Oprettelse af Lokalnummerplan kortnumre	0,00	0,00	0,00	
Lokalnummerplan (opkald og viderestilling inden for Lokalnummerplan)	0,00	00,00	0,00 0,00 0,00 0,00	Pr. minut fra mobil Pr. minut fra fastnet Opkaldsafgift fra mobil Opkaldsafgift fra fastnet
Spærreplan (inkl. konfiguration) pr. virksomhed	99,00	0,00		
Spærreplan (tom profil) pr. virksomhed		5,00		
Valgfri Vis Nummer (Abonnement pr. måned pr. bruger)		5,00		
F2M Plus	**Oprettelse**	**Abonnement**	**Forbrug**	**Enhed**
F2M Plus	0,00	49,00	Gældende minuttakst	Pr. minut
Konvertering tilbage til fastnetabonnement pr. nummer	160,00			
Statusplan via internet	**Oprettelse**	**Abonnement**	**Forbrug**	**Enhed**
Statusplan pr. bruger	0,00	5,00		
Statusplan via Nordic Connect	**Oprettelse**	**Abonnement**	**Forbrug**	**Enhed**
Statusplan Nordic Connect	4.000,00	200,00		
Statusplan pr. bruger	0,00	5,00		
2i1 Nummer	**Oprettelse**	**Abonnement**	**Forbrug**	**Enhed**
2i1 Nummer	19,00	29,00	Følger takst for mobil viderestilling	Pr. minut
Søgeplan	**Oprettelse**	**Abonnement**	**Forbrug**	**Enhed**
Personlig Søgeplan	19,00	29,00	Følger takst for mobil viderestilling	Pr. minut
Søgeplan Basis – op til 5 medlemmer	299,00	119,00	Følger takst for mobil viderestilling	Pr. minut
Søgeplan Lille – op til 10 medlemmer	299,00	319,00	Følger takst for mobil viderestilling	Pr. minut
Søgeplan Stor – op til 25 medlemmer	299,00	519,00	Følger takst for mobil viderestilling	Pr. minut

Telenor Mobilt Omstillingsbord (brugerlicens)	Oprettelse	Abonnement	Forbrug	Enhed
T-MOB Licens 1	0,00	299,00		
T-MOB Licens 2	0,00	598,00		
T-MOB Licens 3	0,00	869,00		
T-MOB Licens 4	0,00	1.099,00		
T-MOB Licens 5	0,00	1.349,00		
T-MOB Licens 10	0,00	2.099,00		
T-MOB Licens 20	0,00	3.599,00		
T-MOB Licens 200	0,00	6.999,00		
Tillæg til Søgeplan og Mobilt Omstillingsbord	**Oprettelse**	**Abonnement**	**Forbrug**	**Enhed**
Velkomsthilsen	19,00	19,00		
Statistik Lille	19,00	69,00		
Statistik Stor	19,00	99,00		
Kømusik	19,00	19,00		
IVRplan	**Oprettelse**	**Abonnement**	**Forbrug**	**Enhed**
IVRplan Lille	299,00	319,00	Gældende minuttakst	Pr. minut
IVRplan Stor	299,00	519,00	Gældende minuttakst	Pr. minut
IVRplan Statistik	19,00	69,00		
RenMobil App	**Oprettelse**	**Abonnement**	**Forbrug**	**Enhed**
RenMobil App Basic	0,00	0,00		
RenMobil App Premium	0,00	19,00		
Omstillingsbord Pro & KontaktCenter Pro	**Oprettelse**	**Abonnement**	**Forbrug**	**Enhed**
KontaktCenter Standard oprettelse/uddannelse	15.000,00	0,00		
KontaktCenter Premium oprettelse/uddannelse	Tilbud	0,00		
Telenor hosting grundpakke	0,00	500,00		
KontaktCenter Standard (tillæg grundpakke)	0,00	1.000,00		
KontaktCenter Premium (tillæg KontaktCenter Standard)	0,00	1.000,00		
Kapacitetsopgradering (tillæg pr. bruger når antallet af brugere overstiger 250)	0,00	10,00		
Omstillingsbord Pro (1 licens)	0,00	583,00		
Omstillingsbord Pro (2 licenser)	0,00	1.000,00		
Omstillingsbord Pro (3 licenser)	0,00	1.500,00		
Omstillingsbord Pro (4 licenser)	0,00	2.000,00		
Omstillingsbord Pro (5 licenser)	0,00	2.400,00		
Omstillingsbord Pro (6 licenser)	0,00	2.880,00		
Omstillingsbord Pro (7 licenser)	0,00	3.360,00		

Omstillingsbord Pro (8 licenser)	0,00	3.680,00		
Omstillingsbord Pro (9 licenser)	0,00	4.140,00		
Omstillingsbord Pro (10 licenser)	0,00	4.600,00		
Omstillingsbord Pro (20 licenser)	0,00	9.000,00		
Omstillingsbord Pro (30 licenser)	0,00	12.750,00		
Omstillingsbord Pro (40 licenser)	0,00	16.000,00		
Omstillingsbord Pro (50 licenser)	0,00	18.750,00		
KontaktCenter (1 licens)	0,00	59,00		
KontaktCenter Pro (1 licens)	0,00	205,00		
KontaktCenter Pro (5 licenser)	0,00	1.000,00		
KontaktCenter Pro (10 licenser)	0,00	1.950,00		
KontaktCenter Pro (20 licenser)	0,00	3.800,00		
KontaktCenter Pro (30 licenser)	0,00	5.550,00		
KontaktCenter Pro (40 licenser)	0,00	7.200,00		
KontaktCenter Pro (50 licenser)	0,00	8.750,00		
KontaktCenter Pro (60 licenser)	0,00	10.200,00		
KontaktCenter Pro (70 licenser)	0,00	11.550,00		
KontaktCenter Pro (80 licenser)	0,00	12.800,00		
KontaktCenter Pro (90 licenser)	0,00	13.950,00		
KontaktCenter Pro (100 licenser)	0,00	15.000,00		
Kontorbruger	0,00	19,00		
KontaktCenter Wallboard	0,00	320,00		
KontaktCenter Professionel statistik	0,00	950,00		

Telenors Mødetelefon

Mødetelefonen - 90950000 | 60650000	Oprettelse	Abonnement	Forbrug	Enhed
Telenors Mødetelefon	0,00	0,00	1,50 0,00 0,00	Pr. minut Opkaldsafgift fra mobil Opkaldsafgift fra fastnet

Tillægsprodukter - Mobil Kontrol

Mobil Kontrol på Erhvervs Aftale	Oprettelse	Abonnement	Forbrug	Enhed
Virksomhedsløsning	300,00	2.000,00	0,00	Pr. måned
Slutbruger licenser	0,00	49,00	Gældende datatakster	MB data
Mobil Kontrol på Business Aftale	**Oprettelse**	**Abonnement**	**Forbrug**	**Enhed**
Virksomhedsløsning	300,00	2.000,00	0,00	Pr. måned
Slutbruger licenser	0,00	49,00	Gældende datatakster	MB data
Mobil Kontrol på MobilDeal Aftale	**Oprettelse**	**Abonnement**	**Forbrug**	**Enhed**
Virksomhedsløsning	300,00	150,00	0,00	Pr. måned
Slutbruger licenser	0,00	49,00	Gældende datatakster	MB data

Mobil Kontrol tillægsydelser	Oprettelse			Enhed
Mobil Kontrol Installation	2.500,00			Pr. kursus
Basis Oplæringspakke	6.000,00			Pr. kursus
Udvidet Oplæringspakke	10.000,00			Pr. kursus
Superbruger kursus	12.000,00			Pr. kursus
Microsoft Active Directory integration	10.000,00			Pr. installation
Integration til Open Source brugeradm.system	10.000,00			Pr. installation
Special konfiguration konsulenttimer (pr. time)	1.250,00			Pr. time

Rabat og forudsætninger
Mobil Kontrol er et tillægsprodukt, der rabatmæssigt lægger sig op ad sit hovedprodukt, således at rabatten på Mobil Kontrol er den samme som den standard rabat Kunden måtte have opnået på hovedproduktet. Rabatten kan dog alene opnås på slutbruger licenserne.

Tillægsprodukter- og Services – Data

Mobildata - tillæg		
Mobil Data 3 GB	Heraf kan benyttes op til 2 GB i EU	49,00
Mobil Data 10 GB	Heraf kan benyttes op til 4 GB i EU	99,00
Mobil Data 25 GB	Heraf kan benyttes op til 7 GB i EU	199,00
Mobil Data 50 GB	Heraf kan benyttes op til 6 GB i EU	149,00

Prisen for oprettelse af datapakkerne er 0 kr. Når datapakken er opbrugt, sættes hastigheden ned til 256/256 Kbit/s. Mobildata tillæg kan ikke kombineres med Business + samt Erhverv 30 GB abonnementer.
FRI+ Business 2 GB kan kun tilkøbe Mobil Data 3 GB, FRI+ Business 6 GB kan kun tilkøbe Mobil Data 10 GB, FRI+ Business 12 GB kan kun tilkøbe Mobil Data 25 GB, FRI+ Business 24 GB kan kun tilkøbe Mobil Data 50 GB.

Mobildata Virksomhed	Oprettelse	Abonnement	Forbrug	Enhed
Tillæg pr. bruger på Virksomhedspakke	0,00	32,00	Afhænger af valg af Virksomhedspakke	MB
Mobildata Virksomhed 3 GB	79,20	4.500,00	3,00	Pr. MB udover inkl. MB
Mobildata Virksomhed 5 GB	79,20	7.500,00	3,00	Pr. MB udover inkl. MB
Mobildata Virksomhed 10 GB	79,20	12.500,00	3,00	Pr. MB udover inkl. MB
Mobildata Virksomhed 20 GB	79,20	20.000,00	3,00	Pr. MB udover inkl. MB
Mobildata Virksomhed 50 GB	79,20	35.000,00	3,00	Pr. MB udover inkl. MB
Mobildata Virksomhed 100 GB	79,20	50.000,00	3,00	Pr. MB udover inkl. MB

Nedenstående takster er udelukkende for MDA	
Oprettelse	7.500,00
Månedsafgift for MDA løsning (for virksomheden)	200,00
Månedsafgift for MDA Spærring for Internet og MMS (pr. bruger)	5,00

Cloud services

Microsoft licens	Business+ abonnement		Stand-alone til andre erhvervs-abonnementer
	500 MB, 2 GB, 6 GB	12 GB, 24 GB, 50 GB	
Office 365 Small Business (P1) **	25 kr. pr. md.	25 kr. pr. md.	25 kr. pr. md.
Office 365 Small Business Premium (P2) **	65 kr. pr. md.	65 kr. pr. md.	65 kr. pr. md.
Office 365 Midsize Business (M) **	70 kr. pr. md.	70 kr. pr. md.	70 kr. pr. md.
Office 365 Business Essential	28 kr. pr. md.	28 kr. pr. md.	28 kr. pr. md.
Office 365 Business	65 kr. pr. md.	65 kr. pr. md.	65 kr. pr. md.
Office 365 Business Premium	70 kr. pr. md.	0 kr. i 24 mdr.* Herefter 70 kr. pr. md.	70 kr. pr. md.
Office 365 Enterprise (K1)	22,5 kr. pr. md.	22,5 kr. pr. md.	22,5 kr. pr. md.
Office 365 Enterprise (E1)	45 kr. pr. md.	45 kr. pr. md.	45 kr. pr. md.
Office 365 ProPlus	95 kr. pr. md.	95 kr. pr. md.	95 kr. pr. md.
Office 365 Enterprise (E3)	135 kr. pr. md.	135 kr. pr. md.	135 kr. pr. md.
Office 365 Enterprise (E4)	145 kr. pr. md.	145 kr. pr. md.	145 kr. pr. md.
MS Exchange Online - plan 1	22,50 kr. pr. md.	22,50 kr. pr. md.	22,50 kr. pr. md.
MS Exchange Online - plan 2	45 kr. pr. md.	45 kr. pr. md.	45 kr. pr. md.
MS Exchange Online Archiving for E and M plans	17,50 kr. pr. md.	17,50 kr. pr. md.	17,50 kr. pr. md.
MS Lync Online Plan 2	31 kr. pr. md.	31 kr. pr. md.	31 kr. pr. md.
MS Lync Online Plan 3	55 kr. pr. md.	55 kr. pr. md.	55 kr. pr. md.
MS Sharepoint Online plan 1	22,50 kr. pr. md.	22,50 kr. pr. md.	22,50 kr. pr. md.
MS Sharepoint Online plan 2	45 kr. pr. md.	45 kr. pr. md.	45 kr. pr. md.
MS SharePoint Online Storage for Small Business (100GB) **	115 kr. pr. md.	115 kr. pr. md.	115 kr. pr. md.
MS Sharepoint Online Storage (100 GB)	115 kr. pr. md.	115 kr. pr. md.	115 kr. pr. md.
MS Sharepoint Online Storage (1 TB)	1.150 kr. pr. md.	1.150 kr. pr. md.	1.150 kr. pr. md.
MS Project Pro for Office 365	145 kr. pr. md.	145 kr. pr. md.	145 kr. pr. md.
MS Project Online	195 kr. pr. md.	195 kr. pr. md.	195 kr. pr. md.
MS Project Online with Project Pro for Office 365	345 kr. pr. md.	345 kr. pr. md.	345 kr. pr. md.
MS Visio Pro for Office 365	75 kr. pr. md.	75 kr. pr. md.	75 kr. pr. md.
MS Yammer Enterprise	17,50 kr. pr. md.	17,50 kr. pr. md.	17,50 kr. pr. md.
MS Power BI for Office 365 with SharePoint Online (Plan 2) with Yammer	235 kr. pr. md.	235 kr. pr. md.	235 kr. pr. md.
MS Power BI for Office 365 Add-On for SharePoint (Plan 2)	195 kr. pr. md.	195 kr. pr. md.	195 kr. pr. md.
MS Power BI for Office 365 Add-On for E3/E4	115 kr. pr. md.	115 kr. pr. md.	115 kr. pr. md.

** Disse produkter er meldt til ophør af Microsoft. Sælges derfor ikke til nye kunder, men kun til eksisterende kunder i en overgangsperiode.

OneDrive	FRI+ Business	Business+	Stand-alone til andre erhvervs-abonnementer
	1GB, 5GB, 10GB, 20GB	2GB, 6GB, 12GB, 24GB, 50GB	
OneDrive for Business med 1 TB Lagerplads i Skyen	Inkluderet	Inkluderet	Ikke muligt

TIDAL	Pris	Dataforbrug
Hvis du har ét mobil- eller mobilt bredbåndsabonnement hos Telenor	79,20 kr. pr. md.	Ubegrænset i Danmark
Hvis du har Business+	69,00 kr. pr. md.*	Trækker på inkluderet data

* Har kunden ved køb af Business+ 24GB og 50GB, fået TIDAL gratis med i 24 måneder, koster TIDAL 0 kr./md i 24 måneder, heref-ter normalprisen. Valg mellem gratis Office 365 og TIDAL kan ikke fortrydes eller ændres.

Vilkår

Vilkår for Tillægsprodukter og Services mobil

1 Generelt

Mobile tillægsprodukter forudsætter et mobil hovedabonnement hos Telenor. Tillægsprodukter kan oprettes ved henvendelse til salgsafdeling eller Kundeservice. Standardopsigelsesvarslet er på 30 dage med mindre andet er anført i de særlige vilkår herunder. Opsigelse skal ske skriftligt til Telenor Kundeservice Erhverv.

Et tillægsprodukt har først virkning fra den dato at produktet er blevet pålagt på Kundens mobilabonnement. Efter pålægning vil Kunden blive faktureret for tillægsproduktet.

2 Telefonsvarer

Det koster almindelige telefontakst, når du ringer og aflytter telefonsvareren og når der viderestilles til telefonsvareren. Har du inkluderede minutter i dit hovedabonnement, kan minutterne bruges til opkald til Telefonsvarer. Dine ulæste beskeder gemmes i 168 timer (7 dage) og dine læste beskeder gemmes i 72 timer (3 dage). Du får en SMS ved ny besked, hvorefter du kan trykke 1 for at aflytte. Når du aflytter beskeden, får du oplyst dato og tidspunkt for, hvornår beskeden er indtalt. Du kan få en engelsk vejledning. Din telefonsvarer kan indeholde op til 50 beskeder. Du har mulighed for at ændre din personlige hilsen. Du har mulighed for at få en sikkerhedskode. Ved hyppige besøg i udlandet, kan Telefonsvarer med personligt nummer sikre, at du altid kan aflytte dine beskeder fra udlandet. Telefonsvarer m/ personligt nummer kan bestilles via KundeService Erhverv. Ønsker du at opsætte din Telefonsvarer til at videresende alle beskeder til e-mail, skal du logge ind i Selvbetjening på telenor.dk/telefonsvarererhverv

3 Fri SMS

Sms må ikke anvendes kommercielt, videregives eller sælges til 3. part. Beskeder afsendt i Danmark til danske mobilnumre er inkluderet i Fri SMS. MMS og indholdstakserede SMS, SMS Beskeder sendt fra udlandet, sms-kvitteringer og SMS-beskeder sendt til udenlandske telefonnumre er ikke omfattet af Fri SMS og takseres særskilt. Der er Fri SMS inkluderet i Business+, Fri+ Business og kan tilvælges til Erhvervsabonnement og Business Basic.

4 Viderestilling

Viderestilling er muligheden for betinget eller ubetinget at stille opkald til abonnenten videre til et Dobbelt SIM Tale, et andet mobil- eller fastnetnummer eller til Telefonsvareren. Viderestilling minutter tæller med, hvis der foreligger en minutpakke i det valgte abonnement. Ellers takseres viderestilling til gældende minut-takst. Betinget Viderestilling betyder, at opkald udelukkende kan stilles videre til foruddefineret nummer som fx Telefonsvarer. Ubetinget Viderestilling er inkluderet i alle mobilabonnementer for Telenor Erhverv.

5 Omstilling

Omstilling er muligheden for at kunne omstille et igangværende opkald til 3. part. Omstilling fungerer og takseres således: A og B omstilling og C. takseringen for denne tjeneste er: A betaler som normalt kaldet til B. B betaler for omstillingen til C. Dette betyder, at B betaler for den totale samtalepris, som kaldet B og C genererer, indtil kaldet mellem A og C afsluttes. Når du har omstillet et kald, har du ikke kontrol over længden af samtalen mellem A og C og derved den pris, du betaler for kaldet. Såfremt C omstiller til D, vil du stadig betale for samtalen ud fra længden. Hvis B og C er inden for samme Lokalnummerplan vil omstillingen være gratis. Muligheden for at kunne omstille et igangværende opkald, kan spærres.

6 Forbrugskontrol

Forbrugskontrol er en gratis services. Kun samtaleforbrug, SMS, MMS og dataforbrug medregnes i forbruget. Diverse kvartalsafgifter, gebyrer, rabatter og lignende er ikke medregnet i Forbrugskontrolbeløbet. Du fastsætter selv et månedligt maksimum-beløb, som dit forbrug ikke må overstige. Hvis maksimumsbeløbet overskrides, lukkes telefonen automatisk inden for 24 timer for alle udgående opkald, SMS'er, MMS'er m.v. Du kan fortsat modtage opkald, SMS'er og MMS'er efter at din telefon er blevet lukket. Gratis minutter og gratis SMS'er kan ikke anvendes når din telefon er lukket fordi du har nået dit forbrugskontrols maksimum-beløb.
Du kan til enhver tid selv hæve Forbrugs-beløbet ved at ringe til Selvbetjenings-nummer 72 129 977 eller til Kundeservice på 72 120 000 og oplyse dit telefonnummer og din pin-kode. Du kan ringe til begge disse numre selvom din telefon er spærret fordi maksimum er nået. Du kan altid ringe til Alarm 112, selv om din mobiltelefon er spærret for udgående opkald. Vær opmærksom på, at ved opkald fra udlandet (roaming), vil der i nogle tilfælde først blive registreret forbrug efter 31 døgn. Lukning af telefonen sker hurtigst muligt efter, at Telenor har registreret, at Forbrugskontrol er overskredet. Du hæfter for det beløb, der er løbet på kontoen, indtil spærringen træder i kraft. Maksimumbeløbet er derfor vejledende.

7 Surfkontrol Udland

Med Surfkontrol Udland er du sikret at dit dataforbrug i udlandet ikke kan overstige 360 kr. ekskl. moms pr. måned. Din dataforbindelse bliver midlertidig spærret når du har brugt data for 360 kr. ekskl. moms i indeværende regningsperiode. Du modtager en SMS der beskriver, hvordan du kan fortsætte med at bruge data i udlandet. Surfkontrol Udland gælder i alle lande uden for Danmark. Surfkontrol Udland koster ikke noget. Du har automatisk Surfkontrol udland og kan fravælge det, eller ændre grænsen til fx 800 kr. ekskl. moms eller 4000 kr. ekskl. moms ved at ringe til Kundeservice på 72 120 000. Surfkontrol Udland vil ikke påvirke dit forbrug af almindelig tale og SMS, dog kan man ikke sende MMS. Det er kun dit dataforbrug i udlandet som bliver midlertidig spærret. Du vil derfor stadig kunne surfe, når du er tilbage i Danmark. M2M kunder er som standard fritaget for Surfkontrol Udland. Hvis man ønsker Surfkontrol Udland skal man kontakte Kundeservice. Læs mere omkring Surfkontrol Udland på www.telenor.dk.

Vilkår for Mobil Kontrol Tillægsprodukter

8 Produktet

Kundens IT-administrator får via et webbaseret brugergrænsesnit brugsret til Mobil Kontrol. Mobil Kontrol er således ikke rettet mod den individuelle slutbruger, men en central administrator i virksomheden.

9 Forudsætninger

Det er en forudsætning, at Kunden angiver ét Telenor mobilabonnement, der anvendes til fakturering af oprettelsesafgift samt løbende abonnement for adgang til Mobil Kontrol.

Endvidere skal Kundens Telenor tilknyttede slutbrugere have taleabonnement under en Telenor Erhvervs-, Business+. Mobil Kontrol tillægsabonnement tilføjes automatisk den enkelte slutbrugers taleabonnement, når de bliver oprettet af administrator af Mobil Kontrol.

10 Opsigelse

Opsigelse skal ske med et varsel på minimum 90 dage, dog tidligst med virkning 6 måneder fra tillægsabonnementets oprettelse.

11 Betaling og fakturering

Abonnementsafgift for adgang til Mobil Kontrol opkræves månedligt fra oprettelsestidspunktet, hvor Kundens Mobil Kontrol administrator modtager en velkomst e-mail fra Mobil Kontrol systemet.

Abonnementsafgift for slutbrugere opkræves fra det tidspunkt hvor Mobil Kontrol administratoren har oprettet en given slutbruger i Mobil Kontrol systemet.

Fakturering af Mobil Kontrol følger Kundens hovedabonnement for mobil telefoni. Og fakturering sker månedsvist bagud.

Fakturering af oprettelsesafgift og løbende abonnement på Mobil Kontrol samt løbende abonnement på slutbrugere, der har aftale med Telenor, faktureres direkte via Telenor.
Slutbrugere der anvender Mobil Kontrol, og ikke har eller anvender et mobilabonnement hos Telenor vil blive faktureret separat via Telenor Key Partner på Telenors vegne.

12 Levering

Leveringen sker normalt inden for 1 uge fra Aftalens ikrafttræden. Når Mobil Kontrol er tilgængeligt for Kundens IT-administrator vil Mobil Kontrol systemet sende en automatisk generet e-mail med login-informationer. Ved fremsendelse af mail med login-informationer anses leveringen for at være sket.

Udrulning af Mobil Kontrol klienter til oprettede slutbrugeres smartphones kan herefter ske enten ved at Mobil Kontrol administrator pusher klienten ud eller ved at de enkelte slutbrugere selv henter klienten via SMS.

13 Mobil Kontrol administrator

Kunden skal udpege en administrator af Mobil Kontrol, der efter idriftsættelse kan oprette slutbrugere samt op til 10 nye med-administratorer på Mobil Kontrol

Kundens Mobil Kontrol administrator yder 1. line support på Mobil Kontrol til egne slutbrugere. Telenor yder således ikke support til slutbrugere i forbindelse med Mobil Kontrol, men yder udelukkende 2. line support til Kundens Mobil Kontrol administrator.

14 Udstyr og installationsforhold

Anvendelsen af Mobil Kontrol kræver en computer med web browser og adgang til internet for at kunne tilgå den brugergrænseflade Mobil Kontrol stiller til rådighed for administration af Kundens smartphones.

Mobil Kontrol tilhører Telenor. Kunden må ikke uden Telenors samtykke ved salg, udlejning, pantsætning eller på anden måde disponere over eller foretage indgreb i den adgang til Mobil Kontrol Telenor stiller til rådighed for Kunden.

Telenor kan i tilfælde hvor det måtte være påkrævet af hensyn til driften af Mobil Kontrol, meddele Kunden bindende instruktioner for anvendelsen af Mobil Kontrol.

15 Brug af Telenors Mobil Kontrol
Brugen af Telenors Mobil Kontrol løsning sker i enhver henseende på Kundens eget ansvar, og Telenor påtager sig intet ansvar for de transaktioner, Kunden eller Kundens slutbrugere sender igennem Mobil Kontrol.

Det er endvidere Kundens ansvar, at Kunden ikke opretter og/eller administrerer andre mobilnumre, end numre Kunden har ejerskab over. Kunden må ikke uden forudgående accept fra Telenor oprette mobilnumre som Kunden ikke har ejerskab over.

Opretter Kunden mobilnumre, som ikke er knyttet til Telenor DK, er Kunden selv ansvarlig for de henvendelser der evt. måtte være nødvendige til tredjepart herunder andre mobiloperatører.

16 Terminaler og operativ systemer
Mobil Kontrol understøtter forskellige terminaler, med forskellige operativsystemer. Se www.telenor.dk for hvilke.

I forbindelse med udrulning af Mobil kontrol klient til slutbruger terminaler, vil der være et mindre dataforbrug på den enkelte slutbrugerterminal ved download af Mobil Kontrol klient. Derudover vil der forekomme dataforbrug hver gang terminalen kontakter Mobil Kontrol systemet eksempelvis ved synkronisering.

17 Erstatningsansvar
Telenor påtager sig intet ansvar for uvedkommendes adgang til Kundens data og/eller systemer, og har intet ansvar for forstyrrelser, driftsafbrydelser m.v., hvis forstyrrelsen, afbrydelsen eller fejlen kan henføres til Kundens forhold, f.eks. ved fejlbetjening.

18 Suspendering af forbindelsen
Telenor er berettiget til uden varsel efter Telenors valg at suspendere Kundens adgang til Mobil Kontrol, hvis Kunden anvender Mobil Kontrol i strid med nærværende vilkår eller i strid med dansk lovgivning.

Berettiget suspendering af adgang til Mobil Kontrol medfører ikke afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode.

Vilkår for Mobile udlandsprodukter

19 Udlandszone
Udlandszone er et tillægsprodukt, som giver dig lavere minutpriser på samtaler fra Danmark til udlandet. Med Udlandszone betaler du kun for den internationale del af kaldet. Se zoneopdeling på de enkelte lande samt priser på www.telenor.dk.

Opkald foretaget med Udlandszone er takseret pr. minut. Opsigelsesvarsel er 60 dage.

20 Fri tale til EU
Fri tale til EU er et tillægsprodukt, som giver fri tale og sms fra Danmark til EU.
Opkald og sms fra Danmark til lande uden for EU takseres efter de til enhver tid gældende standardpriser. Se info om inkluderede lande i hhv. Norden og EU på telenor.dk.

Såfremt der i en periode på 30 sammenhængende dage registreres opkald hovedsagelig foretaget fra Danmark til de lande i EU, forbeholder Telenor sig retten til at spærre for opkald til disse lande.
Opkald til special- og overtakserede numre til udlandet er ikke inkluderet og takseres efter de til enhver tid gældende udlandspriser.

Fri tale til EU gælder max tre på hinanden følgende timer ad gangen, hvorefter der takseres minuttakst.

21 Travel Data Global
Travel Data Global er et tillægsabonnement til mobiltelefonen, der gælder dataforbrug i hele verden. Travel Data Global tillægsproduktet er operatør neutralt. Det vil sige, at kunder, som er i udlandet, kan anvende det bedste netværk, der er tilgængeligt med tillægsproduktet. Der er 3 måneders binding på Travel Data Global. Opsigelsesvarsel er 90 dage. Såfremt dit abonnement ophører inden udløb af bindingsperioden, betales der abonnementsafgift i opsigelsesperioden.
Ved forbrug på over 360 kr. ekskl. moms per måned i udlandet træder Surfkontrol Udland i kraft.

Travel Data Global kan ikke kombineres med abonnementer i Business+ serien samt Erhverv 30 GB.

22 Travel Tale
Tillægsprodukter til rejsende medarbejdere, som regelmæssigt opholder sig i udlandet. Med Travel Tale tager du din Multiplan funktionalitet med til udlandet. Du får attraktive roaming priser i hele verden. To mulige Travel Tale abonnementer: Travel Tale Basic og Travel Tale Flex Norden/EU.

Såfremt dit abonnement ophører inden udløb af bindingsperioden, betales der abonnementsafgift i

opsigelsesperioden. Der er 3 måneders binding på Travel Tale. Opsigelsesvarsel er 90 dage. Såfremt dit abonnement ophører inden udløb af bindingsperioden, betales der abonnementsafgift i opsigelsesperioden.

Minutforbrug opgøres pr. måned. Såfremt der faktureres pr. kvartal, bliver minutterne opgjort ved kvartalets afslutning og fakturering sker. herefter.

Når Travel Tale kombineres med enten Statusplan eller Søgeplan (som et aktivt roamende medlem), skal man være opmærksom på at der kan opstå en situation, hvor Statusplan eller Søgeplan ikke modtager information fra det besøgte net i udlandet. For en Statusplan-kunde vil det se ud, som mobilen er slukket selvom den rent faktisk er tændt. For et Søgeplansmedlem vil denne opleve ikke at modtage kald fra Søgeplanen.

Travel Tale kan ikke kombineres med abonnementer i Business+ serien samt Erhverv 30 GB.
Læs mere på www.telenor.dk

23 Travel Data Basic

Travel Data Basic giver en lavere pris på en daglig mængde data via mobiltelefon. Travel Data Basic giver brugeren mulighed for at bruge hhv. 100 MB i Norden og 100 MB i EU per dag til 29 DKK. Når de 100 MB er opbrugt pr. dag, vil brugeren modtage en besked om dette på SMS.
Bruges der yderligere data per dag end den mængde, Travel Data Basic giver adgang til, takseres dette forbrug til standardpris pr MB. Der er ingen abonnementspris på Travel Data Basic.

Travel Data Basic kan ikke kombineres med abonnementer i Business+ serien samt Erhverv 30 GB.

24 Travel Data Basic (MBB)

Travel Data Basic (MBB) giver en lavere pris på en daglig mængde data via Mobilt Bredbånd. Travel Data Basic giver brugeren mulighed for at bruge hhv. 200 MB i Norden og 200 MB i EU per dag til 69 DKK. Når de 200 MB er opbrugt, bliver dit abonnement spærret for Mobil Data. Dette åbnes op for igen ved at sende en SMS til Telenor. Herefter betaler du standardpris på de MB, som du evt. yderligere forbruger samme dag. Der er ingen abonnementspris på Travel Data Basic.

25 Travel Data Flex

Travel Data Flex giver brugeren fordelagtige priser på dataforbrug i Norden, EU samt USA & Canada. Der er 600 MB inkluderet pr. måned. Den mindste månedlige betaling er 19 kr., hvilket giver adgang til forbrug på op til 75 MB per måned i Norden, EU og/eller USA & Canada uden at betale yderligere. Travel Data Flex er delt op i fire trin, dvs. månedlig pris tilpasses efter det aktuelle forbrug. Se trin samt priser i tabellen på s. 4. Når de 600 MB er opbrugt i indeværende måned, modtager brugeren en SMS med besked om dette.

Dataforbrug over 600 MB i Norden og EU takseres til standardpris pr. MB og USA takseres til 25 kr. pr. MB. Øvrige zoner takseres til standardpris.

Bindingsperioden er 3 måneder. Opsigelsesvarsel er 90 dage. Såfremt dit abonnement ophører inden udløb af bindingsperioden, betales der abonnementsafgift i opsigelsesperioden.

Travel Data Flex kan ikke kombineres med abonnementer i Business+ serien samt Erhverv 30 GB.

Vilkår for Mobile tillægsprodukter og services

26 Mobil back-up (Se også OneDrive for Business)
For at kunne tage en sikkerhedskopi af dine kontakter, kalender, noter og bogmærker, skal du først have installeret opsætningen til Mobilbackup på din mobil. Du betaler dataoverførsel af dine data jf. din gældende MB pris.

27 Ekstra Data SIM
Med Ekstra Data SIM får du et ekstra simkort – kaldet bikortet – til dit hovedabonnement. Bikortet kan bruges til data og sms og er derfor perfekt til brug i en bærbar eller tablet. Forbruget på bikortet tæller med i dit samlede forbrug af hhv. data og sms og giver dermed fuld fleksibilitet til at forbruge dit inkluderede data og sms på tværs af devices. Der gælder samme vilkår for data som på dit hovedabonnement og hastigheden følger ligeledes dit hovedabonnement. Du kan altid bruge data på begge simkort, også på samme tid og fuldstændigt uafhængigt af hinanden.

Det er muligt at benytte ekstra data SIM i udlandet, sammen med produkter med inkluderet data roaming. Dog skal man sikre sig at der ikke er spærret for Data roaming.

Ekstra Data SIM kan ikke kombineres med mobildata og mobilt bredbånd hovedabonnementer, samt Mobildata Virksomhed tillægsabonnement.

28 Nummerreservation
Som Telenor Erhvervskunde kan du reservere enkeltnumre eller nummerserier. Inden for en periode på 12 måneder skal du gøre brug af numrene, som ellers frigives. Er en nummerserie taget i brug, frigives den ikke, medmindre du giver lov hertil.

29 Spærring
Du kan abonnere på følgende Spærrings-services; Spærring for Indholdstakserede Tjenester, Voksenindhold, Børnesikring, GPRS/3G, Individuel Spærring, Spærring – Opkald og SMS, MMS Spærring, International Spærring. Ophævelse af spærringen kan kun ske ved skriftlig henvendelse fra den IT/Telefoni-afdeling der er ansvarlig for løsningen.

30 Frit til Fast
Med Frit til Fast har du hver måned 48 timers inkluderet tale til rådighed.
Taletid ud over dette følger minutprisen for dit hovedabonnement. Opkaldsafgifter er ikke inkluderet i Frit til Fast men følger dit hovedabonnement. Sms, mms, WAP, GPRS, kald til overtakserede numre samt opkald til udlandet er ikke inkluderet i Frit til Fast og takseres i henhold til dit hovedabonnement. Inkluderet tale i Frit til Fast kan kun benyttes til opkald i Danmark til fastnetnumre i Danmark, alle øvrige kald for eksempel til et mobilnummer, din telefonsvarer m.v. følger minutprisen for dit hovedabonnement. Bruger du ikke alle dine 48 timers taletid, overføres de automatisk til næste måned. Du kan dog maksimalt have 96 timers taletid til rådighed pr. måned.
Frit til fast tilbydes kun til de abonnementer, der ikke har inkluderede minutter – Erhverv 0 timer 0 GB, Erhvervsabonnement og Business Basic. Frit til fast har en binding på 3 måneder. Der gives ikke rabat på abonnementet i Telenor rabataftalerne.

31 Data forbrugstaksering
Man kan benytte Telenors mobildata-tjenester (GPRS, HSDPA m.fl.), der giver mobil internetadgang mv.
Brugen af Telenors mobildatatjenester forudsætter, at virksomhedens terminaludstyr er beregnet til dette, og er opsat korrekt.
Afregning for brug af mobildatatjenester sker efter størrelsen af den datamængde, der sendes eller modtages (datatrafik) målt i MB. Dataforbrug i Danmark opgøres pr. 10 KB. I Norden og EU opgøres dataforbruget pr. 1 KB og alle andre zoner pr. 10 KB dog med et minimum på 50 KB pr. gang/session man opnår mobil internetadgang.

Vilkår for Travel Tillægspakke

1 Generelt
Travel Tillægspakken består af forskellige produkter og tillægsservices. For vilkårsbeskrivelse henvises til produktets særlige vilkårsbeskrivelse i denne brochure.

Såfremt Travel Tillægspakken købes, samtykkes, at de inkluderede produkter erstatter eksisterende produkter, såfremt du har ét af produkterne i forvejen. I denne forbindelse kan det være nødvendigt at oprette nogle af produkterne på ny, f.eks. kan du skulle oprette ny velkomsthilsen på ny telefonsvarer.

Travel Tillægspakken har et opsigelsesvarsel på 90 dage, og der gives ikke rabat på pakkerne ift. eksisterende rabataftale. Indholdet i tillægspakken er fast, og det er ikke muligt at fravælge nogle af produkterne i pakken.

2 Travel-pakke
Travel-pakken er til dig, som rejser meget. Her kan du benytte produkterne Travel Tale Basic, Telefonsvarer med personligt nummer, Udlandszone samt Travel Data Global. Travel-pakken kan ikke

kombineres med abonnementer i Business+ serien samt Erhverv 30 GB.

Vilkår for Multiplan Tillægsprodukter

Opsigelse og binding
For alle Multiplan produkter under følgende aftaler er der 30 dages opsigelse:
"Erhverv"-, FRI+ Business, Business+, Basis, Erhverv Forenings -og Erhvervsaftalen.

3 Lokalnummerplan

Lokalnummerplan omfatter særlig taksering mellem virksomhedens telefoner på aftalen: "Mobil til Mobil", "Mobil til Fastnet" og "Fastnet til Mobil". Taksering indenfor Lokalnummerplan vil som standard blive aktiveret med udgangspunkt i forbrugs-taksering (pr. minut). Indgår der fastnetnumre i Lokalnummer-planen, forudsættes at virksomheden har indgået en aftale med Telenor om Fastnet eller Direkte Linie.
Det er en forudsætning, at virksomheden har Lokalnummerplan for at kunne abonnere på de øvrige Multiplan produkter.

3.1. Kortnummer i Lokalnummerplan
Virksomheden kan vælge at oprette hver bruger med et kortnummer, som der kan ringes på inden for Lokalnummerplanen. Kortnummeret kan være på 3-8 cifre men må ikke være et af følgende: 110, 112, og 911 eller kortnumre der starter med "0". Et kortnummer kan ikke være en delmængde af et andet kortnummer. Såfremt der vælges kortnumre til brugerne i Lokalnummer-planen, skal der vælges en Escape-kode, som kan være individuel for brugerne. Escape-koden bruges for at kunne skelne mellem kald foretaget til kortnumre og til almindelige lange numre (8 cifre). Der er tre muligheder for at vælge Escape-kode:

1. Tast "0" (nul) for at ringe ud af gruppen. Ved valg af kortnummer implementeres denne opsætning automatisk.
2. Tast "0" (nul) for at ringe ind i gruppen.
3. Uden brug af "0" (nul). Der skal ringes med langt nummer (8 cifre). Ved fravalg af kortnummer, implementeres denne opsætning automatisk. Alle brugere ringer via langt nummer men stadig til lav takst. Kunden er selv ansvarlig for opsætning af PABX og afholder selv alle omkostninger derved.

Der kan ikke ringes op via lokalnumre, når mobiltelefonen anvendes i udlandet. Hvis der foretages et opkald til en anden bruger, der indgår i Lokalnummerplanen, og denne befinder sig i udlandet, kan opkaldet foretages ved brug af lokalnummer.
Oprettes der eksterne lokalnumre, eksempelvis til leverandører, takseres disse til gældende mobiltakst. Data- og faxopkald foretaget inden for Lokalnummerplanen følger takster for intern telefoni. High Speed Data er undtaget og takseres til gældende takst.

3.2 Fejlretning
Ved fejl relateret til Lokalnummerplan kontaktes Telenor Hotline. Fejlretning vil ske på hverdage mellem kl. 8.00 til 16.00.

4 Selvbetjening

Multiplan Selvbetjening giver adgang til at administrere virksomhedens valgte Multiplan produkter. Multiplan Selvbetjening vil logge alle de aktiviteter, der foretages. Virksomheden er ansvarlig for de redigeringer, inkl. økonomisk konsekvens, der foretages via virksomhedens egen brug af Selvbetjening. Herunder også tilkøb af ekstra produkter. Telenors sikkerhedsmodul til Multiplan Selvbetjening gør brug af lagring af informationer lokalt på virksomhedens maskine i forbindelse med Log-in og log-out. Oplysningerne indeholder ikke informationer om brugeren. Denne internetteknologi betegnes som Cookies. Der kan foretages redigeringer via Selvbetjening 24 timer i døgnet. Telenor kan dog ikke garantere drifts-support uden for normal arbejdstid (8.00 til 16.00) på hverdage. Virksomheden skal angive et unikt brugernavn pr. login profil. Der skal ligeledes oplyses en unik e-mailadresse pr. bruger. Ved oprettelsen sendes der et login til den angivne e-mailadresse. Dette login er gyldigt i 14 dage fra modtagelsen, og inden for denne periode skal brugeren logge ind og oprette et password. Dette password skal anvendes sammen med brugernavnet, hver gang der skal logges på systemet. Telenor forbeholder sig retten til at informere om ændringer samt tilføjelse til Multiplan via e-mail til virksomhedens administrator.

Multiplan Selvbetjening (herunder også Telenor Mobilt Omstillingsbord) kan anvendes med følgende WEB Browsere:

- Internet Explorer
- Firefox
- Google Chrome
- Safari
- Opera

4.1 Fejlretning
Ved fejl relateret til Lokalnummerplan kontaktes Telenor Hotline. Fejlretning vil ske på hverdage mellem kl. 8.00 til 16.00.

5 Spærreplan

Spærreplan spærrer, med mindre andet er anført i kontrakten, for alle udgående opkald for de omfattede numre. Såfremt Spærring for indgående opkald er aktiveret, vil det ikke være muligt at foretage betingede viderestillinger. På kontrakten skal anføres, hvilke numre der skal kunne ringes til, samt hvilke numre der skal kunne modtages opkald fra. Dette kan ske ved anvendelse af nummerintervaller. Det er muligt at spærre for specifikke numre inden for et nummerinterval.

Udgangspunktet i Spærreplan er, at der altid kan ringes inden for Lokalnummerplanen. Hvis der ønskes spærring inden for en Lokalnummerplan, skal dette aktivt tilvælges på kontrakten.
Virksomheden har mulighed for at oprette en tom Spærreplan profil, så din virksomhed selv via Multiplan Selvbetjening kan definere sin spærreliste. Vælges der en tom Spærreplan, skal spærrelisten ikke udfyldes på kontrakten.
Spærring for udgående kald garanteres ikke ved brug af telefonen i udlandet. Spærringen af indgående kald opretholdes.

5.1 Fejlretning

Ved fejl relateret til Lokalnummerplan kontaktes Telenor Hotline. Fejlretning vil ske på hverdage mellem kl. 8.00 til 16.00.

6 F2M Plus

F2M Plus kan oprettes på et eksisterende fastnetnummer eller fra Telenors fastnet-nummerserie ”72xxxxxx”. Såfremt et eksisterende fastnetnummer ønskes overført til F2M Plus, og dette indgår i en nummerserie, skal hele nummerserien konverteres til F2M Plus. Indgår der numre i serien, som kunden ikke ønskes aktiveret, skal disse reserveres (fryses) på kundens konto for senere aktivering. Efterfølgende aktivering kan kun ske som Direkte Linie, F2M Plus, Søgeplan og IVRplan. Nummerserien er omfattet af kundens aftalebinding hos Telenor.
Der gives ikke garanti for, at F2M Plus understøtter modtagelsen af SMS fra andre teleudbydere.

6.1 Fejlretning

Ved fejl relateret til Lokalnummerplan kontaktes Telenor Hotline. Fejlretning vil ske på hverdage mellem kl. 8.00 til 16.00.

7 Statusplan

Det er en forudsætning for produktet Statusplan, at virksomheden anvender Telenor Mobilt Omstillingsbord og har en internetadgang eller har anskaffet separat partner software.

7.1 Tekniske forhold

Alle forhold omkring anskaffelsen af partner software afklares direkte med leverandør, der er certificeret af Telenor.

Anvendes version 1 af Statusplan er det kundens ansvar at åbne for modtagelse af statusinformationer sendt fra Telenor. Anvendes version 2 af Statusplan får kunden direkte adgang til modtagelse af statusinformationer fra Telenor igennem den partner software, som anvendes.

7.2 Statusplan menu

Brugere med mobiltelefon modtager ved tilmelding en STK menu, der anvendes til administration af Statusplan.

Såfremt kunden har et ældre SIM-kort, der ikke understøtter STK, skal kortet udskiftes. Fakturering af SIM-kort udskiftning følger den til hver tid gældende takst for udskiftning af SIM-kort.

SMS afsendt via Statusplan menuen takseres til den hver tid gældende takst for SMS - afhængig af kundens abonnement.

Det kan ikke garanteres at nyere smartphones understøtter STK menu.

7.3 Fejlretning

Fejlmelding som vedrører partner software eller senere IT-installations ændringer, skal ske direkte til softwareleverandør/ installatør. Fejlmelding af SIM-kort, Statusplan menu eller driftsforstyrrelser i statusvisning på mobiltelefoner sker via Telenor Hotline. Fejlretning vil ske på hverdage mellem kl. 8.00 til 16.00.

Det bemærkes, at Telenor Hotline og partner samarbejder for at løse evt. fejl.

7.4 Fakturering

Statusplan abonnement og oprettelse faktureres via Telenor. Anvendes partner software til visning af Statusplan faktureres licens til partner software, installation og service aftale direkte via leverandør, der er certificeret af Telenor.

8 2i1 Nummer

Gruppesøgeplan kan oprettes på et eksisterende mobilnummer eller et nyt mobilnummer fra Telenors Nummerserie.
2i1 Nummer kan også oprettes på et eksisterende fastnetnummer eller fra Telenors fastnetnummerserie ”72xxxxxx”. Såfremt et eksisterende fastnetnummer ønskes overført til 2i1 Nummer, og dette indgår i en nummerserie, skal hele nummerserien flyttes til Telenor og kan efterfølgende kun oprettes som 2i1 Nummer, Søgeplan, IVRplan, F2M Plus eller Direkte Linie. Indgår der numre i

serien, som kunden ikke ønskes aktiveret, skal disse reserveres (fryses) på kundens konto for senere aktivering. Nummerserien er omfattet af kundens aftalebinding hos Telenor.

Oprettelse af 2i1 Nummer og anvendelse af Søgeplan menu på mobiltelefonen (mulighed for at melde sig "aktiv" og "passiv") kan kræve, at nogle af virksomhedens SIM-kort skal udskiftes. Udskiftningen følger den til enhver tid gældende pris for udskiftning af SIM-kort.

SMS afsendt via Søgeplan menuen takseres til den hver tid gældende takst for SMS - afhængig af kundens abonnement.

Det kan ikke garanteres at nyere smartphones understøtter Søgeplan menuen.

Oprettelsen af 2i1 Nummer kan tage op til 4 timer fra det tidspunkt, hvor Telenor starter aktiveringen. Oprettelse af 2i1 Nummer sker på hverdage mellem kl. 8.00 til 16.00. Ved nummer portering fra anden operatør, kan der forventes forstyrrelse på kundens telefoni på selve implementeringsdagen.

Det påkræves for 2i1 Nummer, at virksomheden har Selvbetjening. Der skal oprettes selvstændige "administrator" rettigheder for Selvbetjening til Gruppesøgeplan.

Ved oprettelsen af 2i1 Nummer vil åbningstiden være sat til døgnåben. Administrator kan efterfølgende tilpasse åbningstiden efter virksomhedens og/eller brugerens behov via Selvbetjening.

For den medfølgende Telefonsvarer er PIN koden samt nummeret til Telefonsvareren tilgængelig via Selvbetjening.

Tilføjelse og sletning af medlemmer anvendes primært i forbindelse med oprettelse af medlemslisten på 2i1 Nummer. Den daglige drift af hvilket medlem, som skal besvare kald på 2i1 Nummer håndteres via Aktiv/Passiv enten via Multiplan Selvbetjening eller Søgeplan STK Menu.

Der henvises til "Kom godt i gang" på www.telenor.dk for opsætning af Gruppe Søgeplan.
Den interne søgeproces, der finder sted mod medlemmet på 2i1 Nummer, takseres ikke. Modtager et medlemmet et kald direkte på mobilen uden om 2i1 Nummer, gælder den til hver tid gældende takst for Viderestilling, såfremt denne er aktiveret. Aktiveres viderestilling til et nummer uden for virksomhedens Lokalnummerplan takseres dette kald til den til hver tid gældende takst.

Det anbefales ikke at kombinere 2i1 Nummer med en fastnettelefon som medlem. Vælges dette, må der ikke være viderestilling på fastnettelefonen, idet 2i1 Nummer da ikke vil fungere.

8.1 Velkomsthilsen

Velkomsthilsen giver administrator mulighed for at indtale unikke velkomsthilser på 2i1 Nummer via Multiplan Selvbetjening. Alternativt kan en lydfil uploades.

En lydfil kan maksimalt fylde 5 MB og/eller have en afspilningslængde på maksimalt 4 minutter.

8.2 Kømusik

Kømusik giver administrator mulighed for at uploade lydfiler og musik, som anvendes til køen på 2i1 Nummer.

Kømusik kommer med en standard afspilningsliste. Denne er gratis og vil altid være tilgængelig.

En lydfil kan maksimalt fylde 5 MB og/eller have en afspilningslængde på maksimalt 4 minutter.

Administrator kan også vælge at lave en unik musikliste. Der kan maksimal, ud over Telenor musiklisten, laves 3 egne musiklister med maksimal 10 numre (lydfiler) i hver liste. Kun én musikliste kan være aktiv ad gangen. Hvis administrator vælger at designe egen musikliste, er det vigtigt at pointere, at det er administrator (virksomhedens) ansvar at afholde udgifter til eventuelle Koda og Gramex rettigheder på den anvendte musik. Telenor kan på intet tidspunkt stilles til ansvar for den musikliste, som administrator anvender til Kømusik.

8.3 Fejlretning

Ved fejl relateret til 2i1 Nummer kontaktes Telenor Hotline. Fejlretning vil ske på hverdage mellem kl. 8.00 til 16.00.

9 Søgeplan

Gruppesøgeplan kan oprettes på et eksisterende mobilnummer eller et nyt mobilnummer fra Telenors Nummerserie.
Gruppesøgeplan kan også oprettes på et eksisterende fastnetnummer eller fra Telenors fastnetnummerserie "72xxxxxx". Såfremt et eksisterende fastnetnummer ønskes overført til Søgeplan, og dette indgår i en nummerserie, skal hele nummerserien flyttes til Telenor og kan efterfølgende kun oprettes som Søgeplan, IVRplan F2M, F2M Plus eller Direkte Linie. Indgår der numre i serien, som kunden ikke ønskes aktiveret, skal disse reserveres (fryses) på kundens konto for senere aktivering. Nummerserien er omfattet af kundens aftalebinding hos Telenor.

Oprettelse af Gruppesøgeplan og anvendelse af Søgeplan menu på mobiltelefonen (mulighed for at melde sig "aktiv" og "passiv") kan kræve, at nogle af virksomhedens SIM-kort skal udskiftes. Udskiftningen følger den til enhver tid gældende pris for udskiftning af SIM-kort.

SMS afsendt via Søgeplan menuen takseres til den hver tid gældende takst for SMS - afhængig af kundens abonnement.

Det kan ikke garanteres at nyere smartphones understøtter Søgeplan menuen.

Oprettelsen af Gruppesøgeplan kan tage op til 4 timer fra det tidspunkt, hvor Telenor starter aktiveringen. Oprettelse af Gruppesøgeplan sker på hverdage mellem kl. 8.00 til 16.00. Ved nummer portering fra anden operatør, kan der forventes forstyrrelse på kundens telefoni på selve implementeringsdagen.

Det påkræves for Gruppesøgeplan, at virksomheden har Selvbetjening. Der skal dog oprettes selvstændige "administrator" rettigheder for Selvbetjening til Gruppesøgeplan – det bemærkes, at det kan være samme "administrator", der både kan redigere i Søgeplan og i Lokalnummerplan.

Ved oprettelsen af Gruppesøgeplan vil åbningstiden være sat til døgnåben. Administrator kan efterfølgende tilpasse åbningstiden efter virksomhedens behov via Selvbetjening.

For den medfølgende Telefonsvarer er PIN koden samt nummeret til Telefonsvareren tilgængelig via Selvbetjening.

Tilføjelse og sletning af medlemmer anvendes primært i forbindelse med oprettelse af medlemslisten på Gruppe Søgeplan. Den daglige drift af hvilke medlemmer, som skal besvare kald på Gruppe Søgeplanen håndteres via Aktiv/Passiv enten via Multiplan Selvbetjening eller Søgeplan STK Menu.

Der henvises til "Kom godt i gang" på www.telenor.dk for opsætning af Gruppe Søgeplan.

Samtidig ringning på Gruppe Søgeplan er begrænset til 10 medlemmer på én gang. For Gruppe Søgeplan (Stor), hvor det er muligt at tilkoble op til 25 medlemmer vil prioriteringslisten blive aktiveret såfremt der er mere end 10 aktive og ledige medlemmer. Det betyder, at det vil være de 10 første aktive og ledige medlemmer på listen, der vil blive tilbudt kaldet.

Den interne søgeproces, der finder sted mellem medlemmerne på en Gruppesøgeplan, takseres ikke. Modtager et medlem et kald direkte på mobilen uden om Gruppesøgeplanen, gælder den til hver tid gældende takst for Viderestilling, såfremt denne er aktiveret. Aktiveres viderestilling til et nummer uden for virksomhedens Lokalnummerplan takseres dette kald til den til hver tid gældende takst.

Det anbefales ikke at kombinere Gruppesøgeplan med fastnettelefoner som medlemmer. Vælges dette, må der ikke være viderestilling på fastnettelefonen, idet Gruppesøgeplan da ikke vil fungere.

9.1 Personlig Søgeplan

Ved oprettelsen af Personlig Søgeplan vil åbningstiden være sat til døgnåben. Administrator kan efterfølgende tilpasse åbningstiden efter virksomhedens behov via Selvbetjening. Der henvises til "Kom godt i gang" på telenor.dk for opsætning af Personlig Søgeplan.

9.2 Fejlretning

Ved fejl relateret til Gruppe Søgeplan eller Personlig Søgeplan kontaktes Telenor Hotline. Fejlretning vil ske på hverdage mellem kl. 8.00 til 16.00.

10 Velkomsthilsen

Velkomsthilsen er et produkt, som giver administrator mulighed for at indtale unikke velkomsthilser på Søgeplan via Multiplan Selvbetjening. Alternativt kan en lydfil uploades.

Velkomsthilsen er et tillægsprodukt til Personlig Søgeplan, Gruppesøgeplan eller Mobilt Omstillingsbord. Bestilling af Velkomsthilsen sker via Multiplan Selvbetjening.

En lydfil kan maksimalt fylde 5 MB og/eller have en afspilningslængde på maksimalt 4 minutter.

10.1 Fejlretning

Ved fejl relateret til Velkomsthilsen kontaktes Telenor Hotline. Fejlretning vil ske på hverdage mellem kl. 8.00 til 16.00.

11 Statistik

Statistik er et tillægsprodukt til Personlig Søgeplan, Gruppesøgeplan eller Mobilt Omstillingsbord. Bestilling og administration af Statistik håndteres via Multiplan Selvbetjening. Der er 30 dages opsigelse på Statistik.
Statistik Lille indeholder 3 moduler, der giver et overblik over performance på Søgeplan. Data er tilgængelige 60 dage bagud i tid.
Statistik Stor indeholder 6 moduler, der giver et overblik over performance på Søgeplan og for medlemmer. Data er tilgængelige 60 dage tilbage i tid bortset fra "Udgående kald pr. medlem", hvor data er tilgængelige 30 dage tilbage i tid.

11.1 Fejlretning
Ved fejl relateret til Statistik kontaktes Telenor Hotline. Fejlretning vil ske på hverdage mellem kl. 8.00 til 16.00.

12 Kømusik

Kømusik er et tillægsprodukt til Personlig Søgeplan, Gruppesøgeplan eller Mobilt Omstillingsbord. Kømusik er et produkt, som giver administrator mulighed for at uploade lydfiler og musik, som anvendes til køen på Søgeplan. Bestilling af Kømusik sker via Multiplan Selvbetjening.

Kømusik kommer med en standard afspilningsliste. Denne er gratis og vil altid være tilgængelig.

En lydfil kan maksimalt fylde 5 MB og/eller have en afspilningslængde på maksimalt 4 minutter.

Administrator kan også vælge at lave en unik musikliste. Der kan maksimal, ud over Telenor musiklisten, laves 3 egne musiklister med maksimal 10 numre (lydfiler) i hver liste. Kun én musikliste kan være aktiv ad gangen. Hvis administrator vælger at designe egen musikliste, er det vigtigt at pointere, at det er administrator (virksomhedens) ansvar at afholde udgifter til eventuelle Koda og Gramex rettigheder på den anvendte musik. Telenor kan på intet tidspunkt stilles til ansvar for den musikliste, som administrator anvender til Kømusik.

12.1 Fejlretning
Ved fejl relateret til Kømusik kontaktes Telenor Hotline. Fejlretning vil ske på hverdage mellem kl. 8.00 til 16.00.

13 Telenor Mobilt Omstillingsbord

13.1 Generelt
Det er en forudsætning for produktet Telenor Mobilt Omstillingsbord, at virksomheden har Gruppe Søgeplan, Statusplan og en internetadgang.

Telenor Mobilt Omstillingsbord er et produkt, som giver virksomheden mulighed for at foretage omstilling af kald via en WEB baseret omstillingsapplikation.

Der kræves brugerlicens til Telenor Mobilt Omstillingsbord. Administration af disse håndteres udelukkende via Multiplan Selvbetjening. Det er derfor en forudsætning, at virksomheden har mindst én administrator på Selvbetjening.

Såfremt der er mere end 1.000 numre i virksomhedens Lokalnummerplan kan der kun anvendes statisk søgning i kontaktlisten i Telenor Mobilt Omstillingsbord.

Ændring af brugernavn (fornavn og efternavn) i kontaktlisten i Telenor Mobilt Omstillingsbord skal foretages via Multiplan Selvbetjening.

Det muligt at ændrer viderestilling (betinget eller ubetinget) for alle mobilnumre i virksomhedens Lokalnummerplan via Telenor Mobilt Omstillingsbord. Viderestillingen takseres til gældende minuttakst.

13.2 Position
Det er muligt at bestemme position for alle mobilnumre i virksomhedens Lokalnummerplan via Telenor Mobilt Omstillingsbord såfremt mobilnumrene abonnerer på Statusplan. Funktionen er pr. default deaktiveret (der vises ingen information). Den enkelte bruger skal aktivere funktionen via sin Statusplan menu på mobiltelefonen for at informationen vises i Telenor Mobilt Omstillingsbord.

13.3 Besked
Outlook 2003 understøtter ikke specialtegn. Derfor anbefales det at der ikke anvendes specialtegn i de standard beskedskabeloner, som oprettes, såfremt beskederne afsendes som e-mail via Outlook 2003.

13.4 Kalenderintegration
Der er kalenderintegration i Telenor Mobilt Omstillingsbord. For at kunne anvende funktionen forudsætter det at virksomheden anvender Microsoft Exchange som understøtter EWS-protokollen. Følgende Exchange server versioner er understøttet:

- Exchange2010
- Exchange2010_SP1
- Exchange2010_SP2
- Exchange2013
- Exchange2013_SP1
- Exchange Online

Understøttelse af fremtidige Exchange versioner, herunder Exchange Online, afhænger af, at det anvendte API ikke ændres af Microsoft.

For at kunne synkronisere kalenderaftaler er det et krav at brugerne er oprettet på Exchange serveren med en postkasse med tilhørende valid emailadresse.

Synkroniseringen kræver brug af en systemkonto på Exchange serveren der har en "Application Impersonation" rolle. "Delegation mode" og "on-behalf-of" understøttes ikke. Adgangskoden opbevares altid krypteret i Telenors netværk. Bemærk - hvis adgangskoden ændres for kontoen på Exchange serveren skal denne ændring ligeledes foretages på server opsætningssiden på Multiplan Selvbetjening under "T-MOB Administration".

Der skal være åbent for kommunikation til Exchange serverens EWS endpoint. Der er kun understøttelse for HTTPS. Der skal ligeledes være åbent for udgående HTTPS kommunikation fra Exchange serveren mod Telenors "Microsoft Synchronization Service" (MSS) – mss.telenor.dk.

For at aktivere synkroniseringen af kalenderaftaler skal administrator sikre at server opsætningssiden på Multiplan Selvbetjening udfyldes, sammen med opsætning af brugersynkronisering. Herudover skal brugerens e-mailadresse være korrekt oprettet i Telefonbogen i Telenor Mobilt Omstillingsbord (T-MOB), og kalendervisning skal være sat til "Exchange" under indstillinger.

Telenor opbevarer kalenderaftaler maksimalt i 24 timer efter de er forekommet. Der foretages synkronisering af kalenderaftaler 10 dage frem i tid.

Såfremt der er mere end 1.000 numre i virksomhedens Lokalnummerplan kan kalenderintegrationen ikke anvendes.

13.5 Bruger
For den enkelte bruger af Telenor Mobilt Omstillingsbord forudsættes det at brugerens abonnerer på Statusplan og Omstilling.
Brugeren skal være oprettet som medlem på de Søgeplans hovednumre, som brugen skal betjene med Telenor Mobilt Omstillingsbord. Herudover skal brugeren været oprettet med adgang til Telenor Mobilt Omstillingsbord. Dette gøres via Multiplan Selvbetjening.
Udgående kald fra Telenor Mobilt Omstillingsbord takseres via receptionistens mobilabonnement og følger den til hver tid gældende takst for dennes mobilabonnement.

13.6 Uddannelse
Onsite uddannelse er en obligatorisk del ved oprettelse af Telenor Mobilt Omstillingsbord og yderligere uddannelse bestilles via sælger afhængig af kundens behov og ønsker.

13.7 Fejlretning
Ved fejl relateret til Telenor Mobilt Omstillingsbord kontaktes Telenor Hotline. Fejlretning vil ske på hverdage mellem kl. 8.00 til 16.00.

13.8 Fakturering
Fakturering af brugerlicenser til Telenor Mobilt Omstillingsbord foretages på et af virksomheden valgt Gruppesøgeplan hovednummer.

14 Valgfri Vis Nummer

Tilmelding og administration håndteres udelukkende via Selvbetjening. Det er derfor en forudsætning, at virksomheden har mindst én administrator på Selvbetjening.

Det er kun muligt at vise numre, som er en del af virksomhedens Lokalnummerplan. Virksomheder med flere Lokalnummerplaner (Under PNI) skal oprette Valgfri Vis Nummer pr. Lokalnummerplan/PNI. Det er ikke muligt at kombinere numre til visning med brugere fra forskellige Lokalnummerplaner. Visning af andre numre end eget nummer er kun gældende ved udgående opkald.
Ved afsendelse af SMS/ MMS, vil brugerens eget mobilnummer fremstå som afsender.

Brugere af Valgfri Vis Nummer modtager ved tilmelding en STK menu, der anvendes til administration på brugerniveau.

Såfremt kunden har et ældre SIM-kort, der ikke understøtter STK, skal kortet udskiftes. Fakturering af SIM-kort udskiftning følger den til hver tid gældende takst for udskiftning af SIM-kort.

SMS afsendt via STK menu takseres til den hver tid gældende takst for SMS - afhængig af kundens abonnement.

Det kan ikke garanteres at nyere smartphones understøtter STK menu.

For brugere med Dobbelt SIM Tale vil det kun være muligt at anvende Valgfri Vis Nummer på Hovedkortet. Valgfri Vis Nummer er kun understøttet i Danmark. Befinder en bruger af Valgfri Vis Nummer sig i udlandet, vil det derfor ikke være muligt at anvende tjenesten, med mindre denne bruger samtidig abonnere på Travel Tale. Ved opkald fra Danmark til udlandet vil Valgfri Vis Nummer være understøttet, og det vil altså være det valgte nummer, der bliver vist for modtageren (det udenlandske nummer).

14.1 Fejlretning
Ved fejl relateret til Valgfri Vis Nummer kontaktes Telenor Hotline. Fejlretning vil ske på hverdage mellem kl. 8.00 til 16.00.

15 IVRplan

IVRplan kan oprettes på et eksisterende fastnetnummer eller fra Telenors fastnetnummerserie "72xxxxxx". Såfremt et eksisterende fastnetnummer ønskes overført til IVRplan, og dette indgår i en nummerserie, skal hele nummerserien flyttes til Telenor og kan efterfølgende kun oprettes som IVRplan, Søgeplan, F2M Plus eller Direkte Linie. Indgår der numre i serien, som kunden ikke ønskes aktiveret, skal disse reserveres (fryses) på

kundens konto for senere aktivering. Nummerserien er omfattet af kundens aftalebinding hos Telenor.

På Multiplan Selvbetjening kan administrator uploade lydfiler som gemmes i et lyd biblioteket. En lydfil kan maksimalt fylde 5 MB og/eller have en afspilningslængde på maksimalt 4 minutter.

Ved oprettelsen af IVRplan er løsningen "tom", og venter på at administrator skal definere og efterfølgende publicere de forskellige Åbningstider, Velkomsthilsener, Taste-menuer og Beskeder. I den sammenhæng er det derfor vigtigt, at indgående kald på hovednummeret (det nummer IVR-plan er oprettet på) allerede kan håndteres ved oprettelsen. Derfor skal der sammen med oprettelsen af IVRplan også angives et reference nummer. Det er et nummer hvortil alle kald bliver viderestillet til fra IVRplan, indtil administrator har publiceret IVRplan første gang.

Der kan viderestilles til såvel numre indenfor som uden for virksomhedens Lokalnummerplan efter en Tastemenu.
Aktiveres viderestilling til et nummer uden for virksomhedens Lokalnummerplan takseres dette kald til den til hver tid gældende takst.

Det bemærkes at oprettelsen af IVRplan kan tage op til 4 timer fra det tidspunkt, hvor Telenor starter aktiveringen. Oprettelse af IVRplan kan ske på hverdage mellem kl. 8.00 til 16.00. Ved nummerportering fra anden operatør, kan der forventes forstyrrelse på kundens telefoni på selve implementeringsdagen. Hvis det angivne hovednummer til IVRplan i dag anvendes på Telenor Direkte Linie, er det kundens ansvar at få omprogrammeret kundens PABX, således at kald til fastnummeret fra PABX'en routes ud på Direkte Linie.
Det påkræves for IVRplan, at virksomheden har Selvbetjening. Der skal dog oprettes selvstændige "administrator" rettigheder for Selvbetjening til IVRplan – det bemærkes, at det kan være samme "administrator", der både kan redigere i IVRplan, Søgeplan og Lokalnummerplan. Det er en forudsætning for at implementeringen af IVRplan bliver en succes, at "administrator" har sat sig grundigt ind i IVRplan via de manualer og videoguides, der findes på IVRplan Selvbetjening.

15.1 Uddannelse
Onsite uddannelse er en obligatorisk del ved oprettelse af IVRplan. Yderligere uddannelse bestilles via sælger afhængig af kundens behov og ønsker.

15.2 Fejlretning
Ved fejl relateret til IVRplan kontaktes Telenor Hotline. Fejlretning vil ske på hverdage mellem kl. 8.00 til 16.00.

16 IVRplan Statistik
IVRplan Statistik er et tillægsprodukt til IVRplan. Bestilling og administration af IVRplan Statistik håndteres via Multiplan Selvbetjening. Der er 30 dages opsigelse på IVRplan Statistik. IVRplan Statistik indeholder 2 moduler, der giver et overblik over performance på IVRplan. Data er tilgængelige 60 dage bagud i tid.

17 RenMobil App
RenMobil App er tilgængelig i 2 versioner – en Basic version og en Premium version.

Basic versionen er tilgængelig for alle Telenor Erhverv Mobilkunder indeholdende Lokalnummerplan.

17.1 RenMobil App Basic
RenMobil App Basic indeholder følgende funktionaliteter:

- Telenor Lokalnummerplan / firmatelefonbog (navn, nummer og kortnummer)
- Mobil viderestilling
- Søgeplan Aktiv/Passiv

17.1.1 Operativsystemer (OS)
RenMobil App er tilgængelig på følgende OS:

- iOS
- Android
- Windows Phone

RenMobil App er supporteret på to rullende versioner for hver af de nævnte OS - nyeste OS version og versionen før denne.

Der henvises til den hver tid gældende produktmatrice for afvigelser i funktionaliteter på de enkelte OS.

17.1.2 Fejlretning
Ved fejl relateret til RenMobil App Premium kontaktes Telenor Hotline. Fejlretning vil ske på hverdage mellem kl. 8.00 til 16.00.

Såfremt Telenor identificerer at kunden ikke anvender nyeste tilgængelige software version af RenMobil App Premium og/eller en af de gældende OS-versioner, forbeholder Telenor sig retten til at indstille fejlretningen indtil det fra kunden er bekræftet at der er foretaget software opdatering til nyeste version af app'en og/eller gyldig OS version.

17.1.3 Fakturering
RenMobil App Basic er gratis at downloade samt anvende.

17.1.4 Opsigelse og binding
Der er ingen binding på RenMobil App Basic

17.2 RenMobil App Premium
RenMobil App Premium indeholder følgende funktionaliteter:

- Telenor Lokalnummerplan / firmatelefonbog (navn, nummer og kortnummer)
- Statusplan
- Kalenderstatus
- Mobil viderestilling
- Omstilling*
- Søgeplan Aktiv/Passiv
- OneNumber
- Valgfri Vis Nummer
- Telefonsvarer*
- Telenors Mødetelefon

**Følgende funktionaliteter er ikke tilgængelig på Windows Phone*

Det er en forudsætning at brugeren abonnerer på Mobil App Premium tillægsproduktet, og at firmaets Lokalnummerplan er oprettet med StatusPlan V2.

For at anvende Søgeplan i RenMobil App Premium, er det en forudsætning, at brugeren er medlem på en eller flere Søgeplaner.

For at anvende OneNumber i RenMobil App Premium, er det en forudsætning, at brugeren abonnerer på OneNumber.

Taksering for opkald til Telenors Mødetelefon følgende den til hver tid gældende takst for brugerens mobilabonnement.

17.2.1 Operativsystemer (OS)
RenMobil App Premium er tilgængelig på følgende OS:

- iOS
- Android
- Windows Phone

RenMobil App Premium er supporteret på to rullende versioner for hver af de nævnte OS - nyeste OS version og versionen før denne.

Der henvises til den hver tid gældende produktmatrice for afvigelser i funktionaliteter på de enkelte OS.

17.2.2 Kalenderdeling
For at kunne se og dele kalenderstatus, er det en forudsætning, at brugeren har RenMobil App Premium.

For at gøre brugerens kalenderstatus tilgængelig er det en forudsætning, at:

- Brugeren skal tillade at RenMobil App Premium får adgang til kalenderen på brugerens smartphone.
- Brugeren skal angive kalender(e) til deling via RenMobil App Premium.

For at sikre at kalenderstatus er opdateret korrekt, skal brugeren anvende push indstillinger for kalendersynkronisering på sin smartphone.

17.2.3 Telefonsvarer
Anvendelse af Telefonsvareren i RenMobil App Premium følger de generelle vilkår for tillægsproduktet Telefonsvarer, som forudsætter et mobil hovedabonnement hos Telenor. Der henvises derfor til disse vilkår.

I RenMobil App Premium er der mulighed for at afspille, videresende eller slette Telefonsvarer beskeder. Såfremt en Telefonsvarer besked slettes i RenMobil App Premium slettes beskeden også i Telefonsvareren.

17.2.4 Fejlretning
Ved fejl relateret til RenMobil App Premium kontaktes Telenor Hotline. Fejlretning vil ske på hverdage mellem kl. 8.00 til 16.00.

Såfremt Telenor identificerer at kunden ikke anvender nyeste tilgængelige software version af RenMobil App Premium og/eller en af de gældende OS-versioner, forbeholder Telenor sig retten til at indstille fejlretningen indtil det fra kunden er bekræftet at der er foretaget software opdatering til nyeste version af app'en og/eller gyldig OS version.

17.2.5 Fakturering
RenMobil App Premium er gratis at downloade. Telenor fakturerer abonnement og oprettelse for RenMobil App Premium pr. slutbruger.

17.2.6 Opsigelse og binding
Der er 90 dages binding og 30 dages opsigelse på RenMobil App Premium.

17.3 Brugerdata
Anvendelse af RenMobil App forudsætter en underliggende Lokalnummerplan som kræver en registreret ejer, en betaler og eventuelt en eller flere

brugere. Lokalnummerplan indeholder oplysninger om brugere og telenumre som den grundlæggende del af tjenesten.

RenMobil App indsamler og gemmer følgende data for at kunne levere tjenesten:

- Navn
- Telefonnummer
- Opkaldshistorik
- Mobil status (optaget/ledig/slukket)
- Virksomhedskontakter i Lokalnummerplan
- Kalenderoplysninger (hvis aktiveret i RenMobil App Premium)

17.3.1 Anvendelse og deling af brugerdata
Navn og telefonnummer benyttes som identifikation af brugeren. Opkaldshistorik giver brugeren en oversigt over alle tidligere opkald. Mobil status og kalenderoplysninger anvendes til at vise brugerens tilgængelighed til de øvrige kontakter i virksomhedens Lokalnummerplan.

Brugerdata anvendes samtidig til at sikre kvalitet i tjenesten. Telenor videregiver ikke disse brugerdata.

17.3.2 Sikker kryptering af brugerdata
Alle brugere af RenMobil App tildeles en unik token fra Telenors netværk når tjenesten oprettes. Denne token benyttes ved al efterfølgende kommunikation med Telenors netværk herunder Lokalnummerplan.

Alle data og al datakommunikation i RenMobil App er krypteret. På telefonen er data placeret i en private App folder som kun RenMobil App kan tilgå. Data krypteres med telefonens standardkryptering. Al datakommunikation mellem RenMobil App og Telenors netværk krypteres med Transport Layer Security (TLS) med minimum en 256 bit krypteringsnøgle. Telefonsvarerbeskeder i RenMobil App Premium er ikke yderligere krypteret.

Telefonsvarerbeskeder (WAV filer) som videresendes fra RenMobil App Premium som enten e-mail eller på anden vis er ikke krypteret udover den kryptering som anvendes ved selve transporten.

18 Omstillingsbord Pro

18.1 Generelt
For at anvende Omstillingsbord Pro er det en forudsætning at virksomheden har Gruppe Søgeplan, Statusplan og en internetadgang.

18.2 Levering
Omstillingsbord Pro leveres i Telenors eget Hosting center.

18.3 Installation
Installationen af Omstillingsbord Pro udføres remote og uden on-site besøg med mindre andet er aftalt og der er afsat timer til dette formål.

Der laves en grundopsætning for maks. 5 stk. agenter og der opsættes visualisering af op til 4 stk. Søgeplaner for omstilling. Samtidig pålægges det købte antal samtidige agent licenser.

Herudover opsættes følgende:

- AD synkronisering for det antal brugere som er indeholdt i løsningen.
- Kalendervisning og mobil status for det købte antal licenser.
- Standard E-mail afsendelse for omstillinger.
- SMS afsendelse for omstillinger (hvis det er tilkøbt) – Husk det kræver ekstra SIM kort.
- Navn på Søgeplaner såfremt dette er noteret.
- Historik for indgående kald til omstillinger.
- Søgekriterier for de i løsningen indeholdte brugere.

Når opsætningen er foretaget testes der for idriftsættelse af løsningen.

18.4 Kalenderintegration
Der er kalenderintegration i Omstillingsbord Pro. For at kunne anvende funktionen forudsætter det at virksomheden anvender enten Microsoft Exchange eller Google Kalender.

18.4.1 Microsoft Exchange
Følgende Exchange server versioner er understøttet:

- Exchange2010
- Exchange2010_SP1
- Exchange2010_SP2
- Exchange2013
- Exchange2013_SP1
- Exchange Online

Understøttelse af fremtidige Exchange versioner, herunder Exchange Online, afhænger af, at det anvendte API ikke ændres af Microsoft.

For at kunne synkronisere kalenderaftaler er det et krav at brugerne er oprettet på Exchange serveren med en postkasse med tilhørende valid e-mailadresse.

Synkroniseringen kræver brug af en systemkonto på Exchange serveren der har en "Application Impersonation" rolle. "Delegation mode" og "on-behalf-of" understøttes ikke. Adgangskoden opbevares altid krypteret i Telenors netværk. Bemærk - hvis adgangskoden ændres for kontoen på Exchange serveren skal denne ændring ligeledes foretages i Omstillingsbord Pro.

Der skal være åbent for kommunikation til Exchange serverens EWS endpoint. Der er kun understøttelse for HTTPS. Der skal ligeledes være åbent for udgående HTTPS kommunikation fra Exchange serveren mod Telenors hosting center.

For at aktivere synkroniseringen af kalenderaftaler skal administrator sikre at brugerens e-mailadresser skal være korrekt oprettet i Telefonbogen i Omstillingsbord Pro.

Telenor opbevarer kalenderaftaler maksimalt 7 dage tilbage i tiden. Der foretages synkronisering af kalenderaftaler 30 dage frem i tid.

18.4.2 Google Kalender
For at kunne anvende Google kalender skal der være forbinde til Google Apps for Work via Google Apps Administrator.

Understøttelse af fremtidige versioner af Google kalender, afhænger af, at det anvendte API ikke ændres af Google.

For at kunne synkronisere kalenderaftaler er det et krav at brugerne er oprettet i Google Apps med en postkasse med tilhørende valid e-mailadresse.

Synkroniseringen kræver en systemkonto i Google Apps, der har "Google Apps Administrator" rettigheder. Adgangskoden opbevares altid krypteret i Telenors netværk. Bemærk - hvis adgangskoden ændres for kontoen hos Google skal denne ændring ligeledes foretages i Omstillingsbord Pro.

Der skal oprettes AIP-Klientadgang i Google Apps med følgende indstillinger:

- Klientnavn: 525833805983-dto3fut87tt0u18206lmujlam3cens5q.apps.googleusercontent.com
- API-områder: https://www.googleapis.com/auth/calendar

For at aktivere synkroniseringen af kalenderaftaler skal administrator sikre at brugerens e-mailadresser skal være korrekt oprettet i Telefonbogen i Omstillingsbord Pro.

Telenor opbevarer kalenderaftaler maksimalt 7 dage tilbage i tiden. Der foretages synkronisering af kalenderaftaler 30 dage frem i tid.

18.5 PC klient
Der er følgende minimumskrav til PC'en som Omstillingsbord Pro klienten skal køre på:

- Windows 7 (32/64bit), Windows 8.x, Windows 10
- Nyeste Windows opdateringer
- Core i3 processor eller tilsvarende
- 4 GB RAM
- .Net Framework 4.6.2 (Ikke client profile)
- Netkort med IP-adresse + IP-forbindelse til Internet
- Skærmopløsning på min. 1280x1024
- Der installeres "Miralix AutoUpdateService" på klient PC'en sammen med "Miralix klient programmer", som automatisk opdaterer klient software
- Åben for TCP port 3008 udadgående
- At benytte klienten på en PC der er forbundet til et trådløst netværk anbefales ikke
- "C:\AppData\Miralix" **skal** undlades i fil skanninger (NB: Stien kan variere alt efter hvilket drev der benyttes til Miralix programmer)
- For at køre "MiralixView": Browser med flash i nyeste version. Mozilla Firefox eller Microsoft Internet Explorer anbefales

18.6 Mobil klient
Der er følgende minimumskrav til operativsystemet på mobiltelefonen for at kunne anvende den tilhørende Mobil klient (Miralix InShare):

- Google Android - version 4.x, 5.x, 6.x eller 7.x
- Apple iPhone iOS - version 8.x, 9.x eller 10.x

18.7 Uddannelse
Onsite uddannelse er en obligatorisk del ved oprettelse af Omstillingsbord Pro og yderligere uddannelse bestilles via sælger afhængig af kundens behov og ønsker.

18.8 Fejlretning
Ved fejl relateret til Omstillingsbord Pro kontaktes Telenor Hotline. Fejlretning vil ske på hverdage mellem kl. 8.00 til 16.00.

18.9 Software vedligehold og servicevinduer
Der er inkluderet software vedligehold i Omstillingsbord Pro. Planlagte servicevinduer vil ligge i tidsrummet søndag-mandag (22.00-06.00), mandag- tirsdag (22.00-06.00), tirsdag-onsdag (22.00-06.00), onsdag- torsdag (22.00-06.00) eller torsdag-fredag (22.00-06.00). Alle planlagte servicevinduer varsles via Telenors Driftsinformationssystem.

18.10 Ændringer til løsningen
Alle ændringer til den idriftsatte løsning faktureres på timebasis.

Følgende er defineret som ændringer, men ikke begrænset hertil:

- Ny medarbejder
- Udgåede medarbejdere
- Nye agenter
- Ekstra licenser
- Ny omstillingsbruger
- Undervisning af nye agenter
- Re-installering af software på nye computere
- Støj i Headset
- Diverse brugerfejl

18.11 Fakturering
Telenor fakturerer abonnement og oprettelse for Omstillingsbord Pro samt abonnement for antal samtidige licenser (brugere) til Omstillingsbord Pro.

18.12 Opsigelse og binding
Der er 12 måneders binding og 30 dages opsigelse på Omstillingsbord Pro.

29 KontaktCenter Pro

19.1 Generelt
For at anvende KontaktCenter Pro er det en forudsætning at virksomheden har Telenor SIP Trunk, Statusplan og en internetadgang.

KontaktCenter Pro findes i 2 varianter - Standard og Premium.

19.2 Levering
KontaktCenter Pro leveres i Telenors eget Hosting center.

19.3 Installation
Installationen af KontaktCenter Pro udføres remote og uden on-site besøg med mindre andet er aftalt og der er afsat timer til dette formål.

For KontaktCenter Pro (Standard) foretages en grundopsætning for maks. 5 stk. køer, og der ydes hjælp til installation af klienter. Telenor SIP Trunk opsættes med baggrund i det aftalte antal numre mellem Telenor og kunden. Når opsætningen er foretaget testes der for idriftsættelse af løsningen herunder Telenor SIP Trunk. Der er afsat 6 timer til uddannelse samt on-site tilstedeværelse på go-live dagen.

For KontaktCenter Pro (Premium) foretages opsætning, uddannelse og go-live iht. den specifikke aftale der er indgået mellem Telenor og kunden. Telenor SIP Trunk opsættes med baggrund i det aftalte antal numre mellem Telenor og kunden. Når opsætningen er foretaget testes der for idriftsættelse af løsningen herunder Telenor SIP Trunk.

19.4 Kalenderintegration
Der er kalenderintegration i KontaktCenter Pro. For at kunne anvende funktionen forudsætter det at virksomheden anvender enten Microsoft Exchange eller Google Kalender.

19.4.1 Microsoft Exchange
Følgende Exchange server versioner er understøttet:

- Exchange2010
- Exchange2010_SP1
- Exchange2010_SP2
- Exchange2013
- Exchange2013_SP1
- Exchange Online

Understøttelse af fremtidige Exchange versioner, herunder Exchange Online, afhænger af, at det anvendte API ikke ændres af Microsoft.

For at kunne synkronisere kalenderaftaler er det et krav at brugerne er oprettet på Exchange serveren med en postkasse med tilhørende valid e-mailadresse.

Synkroniseringen kræver brug af en systemkonto på Exchange serveren der har en ”Application Impersonation” rolle. ”Delegation mode” og ”on-behalf-of” understøttes ikke. Adgangskoden opbevares altid krypteret i Telenors netværk. Bemærk -

hvis adgangskoden ændres for kontoen på Exchange serveren skal denne ændring ligeledes foretages i KontaktCenter Pro.

Der skal være åbent for kommunikation til Exchange serverens EWS endpoint. Der er kun understøttelse for HTTPS. Der skal ligeledes være åbent for udgående HTTPS kommunikation fra Exchange serveren mod Telenors hosting center.

For at aktivere synkroniseringen af kalenderaftaler skal administrator sikre at brugerens e-mail-adresser skal være korrekt oprettet i Telefonbogen i KontaktCenter Pro.

Telenor opbevarer kalenderaftaler maksimalt 7 dage tilbage i tiden. Der foretages synkronisering af kalenderaftaler 30 dage frem i tid.

19.4.2 Google Kalender
For at kunne anvende Google kalender skal der være forbinde til Google Apps for Work via Google Apps Administrator.

Understøttelse af fremtidige versioner af Google kalender, afhænger af, at det anvendte API ikke ændres af Google.

For at kunne synkronisere kalenderaftaler er det et krav at brugerne er oprettet i Google Apps med en postkasse med tilhørende valid e-mailadresse.

Synkroniseringen kræver en systemkonto i Google Apps, der har "Google Apps Administrator" rettigheder. Adgangskoden opbevares altid krypteret i Telenors netværk. Bemærk - hvis adgangskoden ændres for kontoen hos Google skal denne ændring ligeledes foretages i KontaktCenter Pro.

Der skal oprettes AIP-Klientadgang i Google Apps med følgende indstillinger:

- Klientnavn: 525833805983-dto3fut87tt0u18206lmujlam3cens5q.apps.googleusercontent.com
- API-områder: https://www.googleapis.com/auth/calendar

For at aktivere synkroniseringen af kalenderaftaler skal administrator sikre at brugerens e-mail-adresser skal være korrekt oprettet i Telefonbogen i KontaktCenter Pro.

Telenor opbevarer kalenderaftaler maksimalt 7 dage tilbage i tiden. Der foretages synkronisering af kalenderaftaler 30 dage frem i tid.

19.5 PC klient
Der er følgende minimumskrav til PC'en som KontaktCenter klienten og KontaktCenter Pro klienten skal køre på:

- Windows 7 (32/64bit), Windows 8.x, Windows 10
- Nyeste Windows opdateringer
- Core i3 processor eller tilsvarende
- 4 GB RAM
- .Net Framework 4.6.2 (Ikke client profile)
- Netkort med IP-adresse + IP-forbindelse til Internet
- Skærmopløsning på min. 1280x1024
- Der installeres "Miralix AutoUpdateService" på klient PC'en sammen med "Miralix klient programmer", som automatisk opdaterer klient software
- Åben for TCP-port 3008 udadgående
- At benytte klienten på en PC der er forbundet til et trådløst netværk anbefales ikke
- "C:\AppData\Miralix" skal undlades i fil skanninger (NB: Stien kan variere alt efter hvilket drev der benyttes til Miralix programmer)
- For at køre "MiralixView": Browser med flash i nyeste version. Mozilla Firefox eller Microsoft Internet Explorer anbefales

19.6 Mobil klient
Der er følgende minimumskrav til operativsystemet på mobiltelefonen for at kunne anvende den tilhørende Mobil klient (Miralix InShare):

- Google Android - version 4.x, 5.x, 6.x eller 7.x
- Apple iPhone iOS - version 8.x, 9.x eller 10.x

19.7 Uddannelse
Onsite uddannelse er en obligatorisk del ved oprettelse af KontaktCenter Pro og yderligere uddannelse bestilles via sælger afhængig af kundens behov og ønsker.

19.8 Fejlretning
Ved fejl relateret til KontaktCenter Pro kontaktes Telenor Hotline. Fejlretning vil ske på hverdage mellem kl. 8.00 til 16.00.

19.9 Software vedligehold og servicevinduer
Der er inkluderet software vedligehold i KontaktCenter Pro. Planlagte servicevinduer vil ligge i tidsrummet søndag-mandag (22.00-06.00), mandag- tirsdag (22.00-06.00), tirsdag-onsdag (22.00-06.00), onsdag- torsdag (22.00-06.00) eller torsdag-fredag (22.00-06.00). Alle planlagte servicevinduer varsles via Telenors Drifts-informationssystem.

19.10 Ændringer til løsningen
Alle ændringer til den idriftsatte løsning faktureres på timebasis.

Følgende er defineret som ændringer, men ikke begrænset hertil:

- Åbningstider
- Spørgsmål til kaldsflows
- Nye kaldsflow
- Rettelser i kaldsflow
- Oprydning af kaldsflow
- Skills ændringer
- Helligdags svar
- Nyt hovednummer
- Ny medarbejder
- Udgåede medarbejdere
- Nye agenter
- Ekstra licenser
- Ny omstillingsbruger
- Undervisning af nye agenter
- Re-installering af software på nye computere
- Støj i Headset
- Justering af lydniveau på speaks
- Diverse brugerfejl

19.11 Fakturering
Telenor fakturerer abonnement og oprettelse for KontaktCenter Pro samt abonnement for antal samtidige licenser (brugere) til KontaktCenter Pro.

19.12 Opsigelse og binding
Der er 12 måneders binding og 30 dages opsigelse på KontaktCenter Pro.

Vilkår for Telenors Mødetelefon

1 Generelt
Telenors Mødetelefon er en konferencetjeneste til telefonmøder. Der kan være op til 20 deltagere i hvert møde. For at etablere et møde, skal der indtastes en 8 cifret mødekode. Mødekoden kan være en hvilken som helst 8 cifret tal kombination. Under et møde er det muligt at låse et møde for nye deltagere. Det er ligeledes muligt at låse mødet op igen, såfremt flere deltagere skal have mulighed for at tilgå mødet.

2 Indringningsnummer
For at tilgå Telenors Mødetelefon fra Danmark ringes der ind via 90950000.
For at tilgå Telenors Mødetelefon fra udlandet ringes der ind via 60650000. Dette er gældende for såvel danske brugere samt brugere med udenlandske telefonnumre.

3 Mødebordet
Det er muligt at oprette sig som bruger af Mødebordet via www.telenor.dk. Når der oprettes en brugerprofil, skal brugeren angive sin e-mail-adresse, sit telefonnummer samt en 5 cifret mødekode. Denne kode er unik for brugeren, og de 5 cifre vil være de første cifre i en 7 cifret møde kode, som generes til de deltagere, som brugeren indkalder.

Med Mødebordet kan der tilgås et virtuelt Mødebord, hvor der kan deles filer, chattes, aktiveres samtale optagelse, anmode om taletid og stilles spørgsmål.
Såfremt et møde optages eller der uploades filer, vil disse være tilgængelige for mødeindkalderen op til 24 timer efter mødet er afsluttet via www.telenor.dk. Derefter vil filer blive slettet uden varsel af sikkerhedsmæssige hensyn og kan ikke genskabes.

Når der oprettes en brugerprofil og der tilføjes deltagere til et møde, anbefales det, at der anvendes mobilnumre, således det er muligt at opsætte SMS varsling forud for et møde. Ud over SMS-varsling kan der også opsættes e-mail varsel, således hver enkelt deltager bliver notificeret om et givent møde. SMS og e-mail notificering er gratis at anvende og varslingerne er tilgængelig på dansk og engelsk.

4 Forbrugspakker
Hver mødedeltager betaler for opkald til Telenors Mødetelefon via sit abonnement. Opkaldet er minuttakseret.

Forbrugspakken med Fri forbrug inkluderer fri opkald til Telenors Mødetelefon til en fast månedlig abonnementsafgift. Der henvises til prisafsnittet for gældende takster for opkald samt forbrugspakker. Forbrugspakkerne kan kun anvendes ved opkald fra Danmark.

5 Fejlretning
Ved fejl relateret til Telenors Mødetelefon kontaktes Telenor Kundeservice Erhverv. Fejlretning vil ske på hverdage mellem kl. 8.00 til 20.00 samt lørdage mellem kl. 8.00 til 16.00.

Vilkår for Mobile Data Tillægsprodukter og Services

1 Generelt
Mobil Data 3GB, Mobil Data 10GB, Mobil Data 25GB kan ikke kombineres med Business+ abonnementer samt Erhverv 30 GB.

2 Maxpris
Med Maxpris får du adgang til at surfe via din mobiltelefon uden at skulle bekymre dig om regningen. Uanset hvor meget data, du bruger på én dag, kan du maximalt komme til at betale 20 kr. excl. moms. Alle kunder har som default abonnement på Maxpris, medmindre et andet dataprodukt er valgt. Bemærk at Maxpris gælder for datatrafik i EU-lande. Forbrug i udlandet udenfor EU-lande takseres efter gældende priser. Se aktuelle priser på telenor.dk.

3 Mobil Data 3 GB, Mobil Data 10 GB, samt Mobil Data 25 GB
Mobil Data produkterne kommer med forskellige mængder af inkluderet data:

- 3 GB
- 10 GB
- 25 GB

Hastigheden er som følger:

- Mobil Data 3 GB: 17-71/5-43 Mbit/s
- Mobil Data 10 GB: 17-71/5-43 Mbit/s
- Mobil Data 25 GB: 17-71/5-43 Mbit/s

Hvis du forbruger udover den inkluderede mængde data sænkes hastigheden på dit abonnement til 256/256 Kbit i Danmark, mens du får mulighed for at bruge data i EU til den gældende pris pr. MB

4 Forbrug ud over det inkluderede
Produkter som indeholder inkluderet forbrug, med eller uden hastighedsbegrænsning, takseres ikke pr. MB. Når det inkluderede forbrug er opbrugt, vil der, afhængigt af det pågældende produkt, blive takseret et beløb pr. MB. Såfremt en kunde har et forbrug der på en måned overstiger det angivne inkluderede forbrug forbeholder Telenor sig retten til at afbryde, begrænse eller opsige abonnementet uden ansvar og varsel. Forbruget på en måned opgøres i summen af trafik i up- og download.

5 Mobildata Basis
Mobildata Basis giver adgang til brug af såvel pakkekoblet som kredsløbskoblet data, også kaldet 3G/GPRS og High Speed Data.

6 Mobilfax
Ved fax faktureres for det antal minutter og sekunder, services anvendes. Det er muligt at kombinere Mobilfax i Lokalnummerplan.

7 Mobildata Virksomhed
Forudsætning for at kunden kan få produktet er, at virksomheden samtidig vælger eller allerede har valgt en Mobildata Virksomheds-pakke. Du betaler for en Mobildata Virksomhedspakke, samt en pris for antallet af MB ud over det antal, som er inkluderet i virksomhedsforbrugs-pakken. Ubrugte MB i en virksomhedsfor-brugspakke kan ikke overføres til efterfølgende måned. Brugere på Virksomhedspakke skal tilkøbe Mobildata Basis som tillæg.

8 MDA Spærring
Kunden er ansvarlig for, at de nødvendige oplysninger for at etablere Kundens MDA løsning, er korrekte. Såfremt disse oplysninger er fejlbehæftede, må der påregnes op til to arbejdsuger inden Telenor kan implementere og igangsætte MDA løsningen. Kunden og Telenor aftaler efterfølgende tidsplan, idriftsættelses-tidspunkt og tekniske forhold for installationen senest 4 arbejdsuger efter kontrakt-underskrift. Telenor har ret til uden kompensation for Kunden, at udskyde leverings-datoen, såfremt dette er nødvendigt af tekniske årsager eller på grund af forsinkelse hos underleverandører, herunder andre teleleverandører.

8.1 Ændringer
Såfremt der fra kundens side efterfølgende måtte være ændringer til den tekniske opsætning i MDA løsningen, herunder f.eks. IP-adresser etc., må der påregnes op til to arbejdsuger inden Telenor kan implementere disse ændringer i MDA løsningen.

8.2 Udstyr og software
Kunden er forpligtet til at afholde alle udgifter (etablerings- og driftsomkostninger) til leverandør af dataudstyr eller andet tilbehør. Telenor har ophavsret, ejendomsret og enhver anden rettighed til software, som leveres i medfør af aftalen. Software, som leveres sammen med en ydelse, må kun anvendes sammen med denne ydelse fra Telenor, og må ikke kopieres eller videredistribueres.

Retten til at anvende sådant software ophører samtidig med, at denne aftale ophører mellem parterne. Kunden er forpligtet til at overholde licensbetingelserne for software, som er udviklet af tredjemand, og som videredistribueres af Telenor, eller som Telenor henviser til via softwarenavn, links eller på anden måde. Telenor påtager sig ikke noget ansvar for fejl og/eller mangler ved

dette software. Indsigelser vedrørende dette software kan således ikke påberåbes over for Telenor. Support af software udviklet af tredjemand vare tages ikke af Telenor.

8.3 Erstatningsansvar
Ved tegning af aftalen får kunden mulighed for samtidig adgang til firmaets interne netværk via MDA, samt til det offentlige internet. Herved udsættes Kundens netværk for en potentiel sikkerhedsrisiko. Kunden er selv ansvarlig for opsætning og vedligeholdelse af en passende sikkerhedsløsning for at minimere denne risiko. Telenor kan tilbyde et tillægsprodukt til kundens abonnementer, som spærrer for brugerens adgang til Internet og brugen af MMS via pakkekoblet data (GPRS og 3G). Brugeren vil dog stadigvæk kunne have adgang til Internettet, hvis brugerens GSM terminal understøtter brugen af WLAN, kredsløbskoblet data eller lignende teknologier. Telenor er ikke ansvarlig for indirekte skader eller tab som følge af anvendelse af produktet. Telenors erstatningsansvar er begrænset til kr. 100.000,00 pr. kalenderår, uanset omfanget af de skader, som måtte være indtrådt i løbet af året.

9 Begrænsninger
Telenor forbeholder sig ret til at implementere foranstaltninger mod eller helt at spærre for IP-telefoni tjenester. Dette gælder mVoIP, video, sms og andre typer meddelelser, som giver mulighed for at tale, videosamtale eller sende sms/meddelelser via det mobile datanetværk, som Telenor stiller til rådighed på din mobiltelefon. Eneste undtagelse er Mobil Data 25 GB hvor, mVoIP er tilladt.

Vilkår for Øvrige Tillægsservices

1 Brugeruddannelse
Telenor udbyder brugeruddannelse i form af kurser enten via telefonen eller ved besøg hos virksomheden. Kontakt salgskonsulent for nærmere information.

Vilkår for Telenor Services i Skyen

1 Generelt
Telenor Services i Skyen består af forskellige produkter og services i skyen.

Nærværende vilkår er i tillæg til de gældende vilkår for de enkelte mobilabonnementer samt Telenors generelle betingelser for erhverv. Hvor der måtte være uoverensstemmelser, går disse vilkår forud for øvrige vilkår.

Telenor Services i Skyen har først virkning fra den dato, hvor kunden modtager en velkomstmail fra Telenor.

Standardopsigelsesvarslet for Telenor Services i Skyen er løbende måned + 30 dage, med mindre andet er opført i de særlige vilkår for de enkelte services herunder.

Opsigelse af mobilabonnementer hos Telenor medfører automatisk opsigelse af de Telenor services i Skyen, som er tilknyttet pågældende mobilabonnement, under overholdelse af førnævnte opsigelsesvarsel for Telenor Services i Skyen.

Kunden accepterer med disse vilkår, at det er forudsætning for at anvende Telenors Services i Skyen, at Kunden skal acceptere separate vilkår for hver Service i Skyen.

2 Microsoft Office 365
Microsoft Office 365 hos Telenor giver adgang til Microsofts Office 365 produkter (herefter 'O365').

Telenor yder support på O365 ved generelle spørgsmål til opsætning f.eks. oprettelse af brugere, password samt den overordnede brug af O365. Al øvrig opsætning af kundens O365 løsning påhviler selv Kunden. Dette gælder f.eks. – men ikke udelukkende - migrering af e-mails, kalender, kontaktoplysninger, migrering af filer til SharePoint, opsætning af brugergrupper med rettigheder, opsætning af DNS (domæner), brug af Microsofts Office produkter, uddannelse i brug af Office 365 mv.

Såfremt Kunden måtte have behov for denne type konsulentydelser og lignende, kan Telenor henvise til ekstern partner.

2.1 Forudsætninger
Kunden skal opfylde følgende forudsætninger for at kunne købe O365;

- Kunden skal udpege en administrator af O365, som er ansvarlig for at købe O365 licenser eller for at opsige en eller flere Office 365 licenser. Telenor skal have en e-mail adresse på administratoren.
- Kunden skal efter underskrivelse af nærværende aftale acceptere og overholde Microsofts til enhver tid gældende vilkår for anvendelse af O365; For vilkår på Microsoft Office 365 produkter, henvises til Microsoft: http://office.microsoft.com/da-dk/business.

2.2 Betalingsbetingelser
Fakturering foretages af Telenor månedsvis bagud.

Kunden bliver faktureret fra den dag, hvor login til O365 brugeradministrationen bliver oprettet og sendt fra Telenor til den af Kunden angivne e-mailadresse.

Såfremt Kunden ikke betaler fakturaen, vil Kunden modtage en betalingspåmindelse. Såfremt Kunden ikke betaler inden for den angivne frist, vil Kundens adgang til O365 blive suspenderet i 30 dage. Skulle betaling ikke være sket herefter vil Kundens data blive slettet. Slettet data kan ikke blive genskabt, og Telenor har intet ansvar for tabt eller slettet data i denne forbindelse. Betaler Kunden inden for de 30 dage, genetableres adgangen.

Hvis Kunden ikke betaler Business+ abonnementet, og det derfor bliver opsagt, opsiges O365 licenserne også.

2.3 Bestilling af O365
Såfremt Kunden ønsker at bestille licenser til O365, skal Kunden tage kontakt til Telenor, hvorefter Telenor opretter og sender login til Kunden til O365 brugeradminstrationen, som herefter kan anvende licenserne.

Såfremt der er tale om bestilling af O365 i forbindelse med nyoprettelse af Business+ mobilabonnementer, vil Kunden dog først modtage login til O365 brugeradministrationen inden for 7 dage fra Kundens første SIM-kort er aktivt og fra Kunden kan benyttes sit Business+ abonnement.

Ud over at O365 er inkluderet i en række abonnementer (se telenor.dk), så har Kunden også mulighed for at bestille O365 som et stand-alone produkt. Ved køb af O365 som et stand-alone produkt bliver Kunden faktureret Telenors til enhver tid gældende pris for O365 fra den dag, hvor O365 produktet bliver oprettet. Kunden vil ved bestilling af O365 som stand-alone produkt være forpligtet af Priser og Vilkår for O365 som stand-alone, som kan findes på dette link.

2.4 Opsigelse og ophør af licenser
Såfremt Kunden opsiger et Business+ abonnement, ophører O365 licensen der er knyttet til mobilabonnementet samtidig. Opsiger Kunden alle sine Business+ abonnementer, opsiges alle licenser til O365 således samtidig.

Hvis Kunden ønsker at fortsætte med O365 licenserne som et stand-alone produkt, skal Kunden informere Telenor om dette i forbindelse med Kundens opsigelse. Kunden vil herefter blive opkrævet Telenors til enhver tid gældende pris for O365 fra den dag, hvor opsigelsen på Business+ abonnementet træder i kraft.

Opsigelsesvarsel for den enkelte O365 licens er løbende måned + 30 dage.
Ved opsigelse af Office 365 hos Telenor, slettes alt data. Det er Kundens eget ansvar at tage back-up af data, inden abonnementet ophører. Telenor kan ikke drages til ansvar for tabt og slettet data.

Såfremt Kunden skifter fra et Business+ abonnement, hvor der måtte være inkluderet O365 i 24 måneder uden beregning, til et abonnement hvor O365 ikke er uden beregning i 24 måneder, skal Kunden betale for O365 fra den dag, hvor det nye abonnement træder i kraft.

For de mobilabonnementer der måtte have licens til O365 uden beregning gælder, at ved udløb af perioden, hvor O365 er uden beregning, kan Kunden vælge om denne vil fortsætte med O365 licenser til vejledende priser eller at opsige licenserne. Såfremt Kunden ikke ønsker at fortsætte med O365, skal O365 licenserne opsiges med gældende opsigelsesvarsel.

2.5 Videregivelse af nødvendige oplysninger til samarbejdspartnere
Kunden giver med det oprettede abonnement Telenor tilladelse til at videregive de nødvendige oplysninger til Telenors samarbejdspartnere, Wunderman, Tapstorm og Microsoft. Telenor videregiver oplysninger, som Kunden afgiver i forbindelse med oprettelse af abonnementet: CVR-nummer, firmanavn, adresse, samt kontaktpersonens navn, mobilnummer og e-mail. Samarbejdspartnerne anvender oplysningerne til at oprette Kunden i deres respektive systemer, så Kunden kan få adgang til O365. Desuden videregives navn og e-mail-adresse på de brugere, som Kunden tildeler O365. Hvis Kunden har givet Telenor lov til at kontakte Kunden med markedsføringsmateriale, videregives denne tilladelse ikke. Telenor, Wunderman og Tapstorm har ikke adgang til de data, som brugere lagrer via O365.

2.6 Øvrigt
Det er ikke muligt at kombinere de forskellige typer af O365. Dette indebærer at alle brugere skal have samme type O365 licens. Det er derudover heller ikke muligt at migrere Kundens O365 fra en type af 0365 licens til en anden type af O365 licens.

Eksempel: Hvis kunden har Small Business Premium, kan Kunden ikke skifte til Midsize. Hvis Kunden vil skifte til en anden Plan, skal den nuværende Plan lukkes ned og en ny Plan åbnes. Kunden har selv ansvar for backup af alle data mv. og installere dem på ny i den nye Plan. Dette kan Telenor ikke holdes ansvarlig for.

O365 er inkluderet i abonnementet de første 24 måneder for Microsoft Business Premium gældende for det antal SIM man køber på Business+ 24GB eller 50GB pakken.

2.7 O365 Support
Support på O365 har åbent på alle hverdage mellem 8-17. Det er muligt at kontakte Telenor Kundeservice via: http://telenor.dk/office365/kontakt eller tlf. 72 120 000. Supporten vil i så stort omfang som muligt være på dansk, men i tidspunkter med spidsbelastning kan O365 Support være på svensk eller engelsk.

3 OneDrive for Business
Med Business+ 2GB, 6GB, 12GB, 24GB og 50GB-abonnementerne samt MBB 1GB, 5GB, 15GB og 25GB, har Kunden OneDrive for Business inkluderet i kundens abonnement. OneDrive for Business er online lagringsplads i Skyen. Telenors Generelle betingelser for Telenor Erhverv og Priser og Vilkår for Mobilt Bredbånd gælder i tillæg til disse vilkår. Hvor der måtte være uoverensstemmelser, går disse vilkår forud for øvrige vilkår.
Når Kundens telefonnummer bliver aktivt på Telenors netværk sender Telenor en mail til Kunden med information om, hvordan OneDrive for Business aktiveres. Under aktiveringen skal Kunden oprette en Microsoft konto.

Programmet må kun anvendes til virksomhedens brug. Aktivering skal foretages af en Telenor kunde med ét eller flere af ovennævnte abonnementer. OneDrive for Business er ophavsretligt beskyttet. Ved krænkelse af de ophavsretlige rettigheder er Telenor berettiget til at afbryde Kundens adgang til OneDrive for Business, ligesom Kunden kan pålægges erstatningsansvar af Microsoft. Ved ibrugtagning af OneDrive for Business, accepterer Kunden Microsofts brugerbetingelser.

Kunden giver med det oprettede abonnement Telenor tilladelse til at videregive de nødvendige oplysninger til Telenors samarbejdspartnere, Wunderman, Tapstorm og Microsoft. Telenor videregiver oplysninger, som Kunden afgiver i forbindelse med oprettelse af abonnementet: CVR-nummer, firmanavn, adresse, samt kontaktpersonens navn, mobilnummer og e-mail. Samarbejdspartnerne anvender oplysningerne til at oprette Kunden i deres respektive systemer, så Kunden kan få adgang til OneDrive for Business. Desuden videregives navn og e-mailadresse på de brugere, som Kunden tildeler OneDrive for Business. Hvis Kunden har givet Telenor lov til at kontakte Kunden med markedsføringsmateriale, videregives denne tilladelse ikke. Telenor, Wunderman og Tapstorm har ikke adgang til de data, som brugere lagrer på deres OneDrive for Business.

Kunden kan besøge www.onedrive.live.com/about/da-dk/ på den pc, hvorpå Kunden ønsker at installere OneDrive for Business. Derefter skal Kunden logge på med Kundens Microsoft-konto. Kunden kan downloade apps til de fleste smartphones – der findes en særlig app til OneDrive for Business. OneDrive for Business applikationen bruger løbende datatrafik som Kunden takseres for. Kunden skal være særligt opmærksom på anvendelse af OneDrive for Business i udlandet, hvor det er dyrere at bruge data.

Kundens adgang til OneDrive for Business lagerplads via et Telenor-abonnement ophører ved opsigelse eller ændring til et abonnement, som ikke indeholder OneDrive for Business. Ved ændring af abonnement fjernes den allokerede plads og indholdet slettes 65 dage efter ændringens ikrafttræden. Ved opsigelse fjernes den allokerede plads og indhold slettes 35 dage efter udløb af opsigelsesperioden. Telenor sender i opsigelsesperioden påmindelser til virksomhedens administrator om at tage back-up. Telenor låser lagerpladsen for redigering 30 dage før den slettes og sender yderligere en påmindelse om back-up 5 dage inden den slettes. Det er Kundens eget ansvar at tage back-up af data ved opsigelse af et abonnement. Telenor kan ikke holdes ansvarlig herfor.

4 TIDAL
Med Business+ 24GB eller 50GB abonnement har Kunden mulighed for at vælge 24 måneders inkluderet TIDAL, hvis ikke O365 ønskes. Valget skal foretages ved aftalens indgåelse og kan ikke fortrydes eller ændres efterfølgende.

TIDAL indebærer, at Kunden for et fast beløb pr. måned opnår adgang til at lytte til musik. TIDAL kan tilkøbes til et Telenor mobil- eller Mobilt Bredbåndsabonnement, men ikke hvis Kunden udelukkende har et bredbåndsabonnement. Adgang til TIDAL opnås via en desktop klient til pc og/eller via en mobilklient. Musikken fra TIDAL må kun anvendes af Kunden eller Kundens ansatte, herunder Kundens eller Kundens ansattes husstand. Ved adgang til og brug af TIDAL på Telenors net i Danmark kan datatrafikken afhængig af abonnementstype være inkluderet. Ved brug af TIDAL i udlandet er datatrafikken ikkeinkluderet.

For at kunne anvende TIDAL giver Kunden Telenor lov til at videregive virksomhedsnavn og telefonnumre til Telenors samarbejdspartner, Aspiro der forestår driften af TIDAL. Telenor videregiver ikke eventuelle kontakttilladelser. I særlige drifts-, misbrugs- eller sikkerhedsmæssige tilfælde er Telenor berettiget at afbryde adgangen til TIDAL.

Musikken på musiktjenesten TIDAL er ophavsretligt beskyttet. Ved kundens krænkelse af tredjemands rettigheder f.eks. hvis musikken fra TIDAL uberettiget anvendes af andre end Kundens og/eller Kundens ansattes husstand, ved offentlig afspilning, eller brug i erhvervsøjemed, er Telenor berettiget til at afbryde adgang til brugen af TIDAL tjenesten, ligesom Kunden kan ifalde erstatningsansvar.

TIDAL kan opsiges med et varsel på løbende måned + 30 dage. De første 30 dage fra oprettelse kan TIDAL dog opsiges med 1 dags varsel.

TIDAL applikationen kan ikke tilgås igennem Windows Mobile telefoner.

5 Særlige vilkår for forbrug i EU

Ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt, kan Telenor kræve dokumentation for, at Kundens hjemstedsadresse er i Danmark, eller at Kunden har anden fast tilknytning til Danmark, som medfører hyppige eller længerevarende ophold i Danmark – f.eks. fuldtidsarbejde i Danmark eller andre situationer der medfører hyppigt eller længerevarende fysisk ophold i Danmark. Kan Kunden ikke dokumentere dette, er Telenor berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst for dit forbrug af roaming i EU (EU-tillæg).

Kunden er berettiget til at bruge mobiltjenesten under periodiske rejser i EU til samme takst, som hvis forbruget var sket i Danmark, forudsat at Kundens abonnement på mobiltjenesten giver adgang til forbrug i EU.

Ved Kundens misbrug eller unormale forbrug af mobiltjenesten i EU (f. eks brug af mobiltjenesten i EU til andet end periodiske rejser i EU), er Telenor berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst for Kundens forbrug af roaming i EU (EU-tillæg) – efter forudgående underretning af Kunden som beskrevet nedenfor.

Forhold der, blandt andet, anses for misbrug eller unormalt forbrug af mobiltjenesten i EU af Kunden:

1. Forbrug af mobiltjenesten i EU, med andre formål end til periodiske rejser i EU.
2. Forbrug af Telenors mobiltjenester – registreret over en periode på minimum 4 måneder – viser, at Kundens forbrug, ikke hovedsageligt er i Danmark, og at Kunden ikke hovedsageligt opholder sig i Danmark.
3. Kundens tilknyttede sim-kort er inaktivt i lange perioder samt, derudover, primært anvendes til roaming.
4. Kunden har aftale om flere mobilabonnementer og abonnementerne og de tilhørende simkort benyttes successivt til roaming.

Telenor vil underrette Kunden, hvis misbrug i henhold til ovenstående registreres. Telenor er berettiget til at opkræve EU-tillæg fra det tidspunkt for Telenor underrettede Kunden, såfremt Kunden ikke ændrer forbrugsmønster, inden for to uger herefter, samt at der registreres et faktisk forbrug i Danmark eller ophold i Danmark. Telenor ophører med at opkræve EU-tillæg, når kundes forbrugsmønster, registreret over en periode på minimum 4 måneder, dokumenterer, at Kunden hovedsageligt har forbrug i Danmark. Eller at Kunden hovedsageligt opholder sig i Danmark.

Hvis Kundens abonnement på mobiltjenesten inkluderer en eller flere datapakker er Telenor berettiget til at opkræve EU-tillæg for Kundens forbrug af mobildata i EU, der overstiger den grænse for rimeligt dataforbrug i EU (fair use-grænse).

Telenor A/S
Skelagervej 9
9000 Aalborg
CVR 19433692

Telefon: 72 120 000
Web: www.telenor.dk